

# Informe de Sostenibilidad 2018

## Aguas Regionales



aguas  
**regionales**<sup>®</sup>

Grupo **epm**

## ¡En 2018 nuestros valores empresariales, fueron protagonistas de la historia y consolidación de Aguas Regionales!

- Este Informe de Sostenibilidad Refleja de forma detallada la gestión realizada por Aguas Regionales durante la vigencia 2018



Desde mi llegada en el año de 2017 nos fijamos cinco ejes para emprender nuestro accionar de trabajo y emprender nuevos desafíos, que estaban enmarcados a partir de la “C de cercanía, entendiendo esta como el punto fundamental para conocer las necesidades que tienen nuestros grupos de interés sobre los servicios públicos que prestamos en los diferentes territorios donde llegamos; es así, como se empezaron a materializar ejercicios con todos los usuarios, motivados por el compromiso, la buena comunicación, la calidez, la cobertura y la transparencia con que se abordan todas las labores, por eso los logros

alcanzados como equipo y como empresa, han sido muchos pero a su vez las lecciones aprendidas también, por medio de la confianza y el sentido de pertenencia, y con la seguridad que con el aporte y la ayuda de todos, haremos que esta empresa siga marcando un hito en la transformación de las regiones donde estamos.

Durante el año 2018 hemos trabajado con todo el compromiso y sentido de pertenencia en los proyectos que emprendemos y gracias al apoyo de nuestros accionistas, ratificado en nuestra Junta Directiva avanzamos sin descanso en la mejora continua de los procesos; porque eso se ve, se siente y se toma, en cada gota de agua que llega a los hogares de las regiones donde estamos presentes. Nuestras fábricas de vida, se transforman y modernizan para seguir llevando desarrollo sostenible y atender la demanda de crecimiento de los territorios, porque estar a la vanguardia en conocimiento y tecnologías es sinónimo del valor de la Responsabilidad con nuestras comunidades.

En el 2018 mes a mes, fuimos asumiendo nuevos retos y posicionándonos en otros como líderes en la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento, siendo respetuosos de la norma y de las condiciones sociales y ambientales, buscando siempre llevar calidad de vida con bienestar, en un camino que hemos recorrido con firmeza, llevando soluciones enmarcadas en la Transparencia de nuestras actuaciones.

Nunca olvidando que nuestra principal ocupación es Servir a los demás, porque eso, nos hace poseedores de un valor que cambia vidas, que habla muy bien de nosotros, y que nos permite brindar Calidez y Cercanía a cada usuario que es tocado por nuestra labor.

Aguas Regionales se consolida como una empresa Cercana y aliada del desarrollo en las regiones donde prestamos los servicios de acueducto y alcantarillado siendo conscientes que la optimización de las operaciones y el crecimiento con rentabilidad y seguridad operacional marcan nuestro rumbo; por eso en la subregión de Urabá, le seguiremos

apostando a la generación de sinergias colaborativas, que permitan el desarrollo de proyectos de alto impacto, que sean sostenibles y vayan a la par con el crecimiento que presenta actualmente el territorio; así mismo, en la subregión de Occidente, se continuarán realizando acciones de alto valor que permitan seguir incrementando los buenos indicadores como la cobertura de los servicios, tener mayor calidad en estos y ser aún más competitivos; de la misma manera, la empresa también seguirá fortaleciendo su talento humano y capacidad operativa en la subregión del Oriente antioqueño, posicionándola como una organización confiable, integral y con una importante experiencia en el mercado del agua y el saneamiento básico que aporte y se convierta en actor principal que facilite el desarrollo armónico y responsable de los territorios donde estamos y donde llegaremos.

Estar presente en los nuevos cambios y rumbos que toma el Grupo EPM y hacer parte de los retos que a nivel financiero, económico, social y ambiental se han trazado, nos anima, motiva y reta a repensar a diario las formas de hacer las cosas para estar a la altura de los nuevos escenarios que el nuevo direccionamiento estratégico y el entorno nos plantean. Esta acción como participantes activos de este proceso de consolidación empresarial, nos permite seguir ejecutando con gran convicción nuestros planes, programas y proyectos donde la calidad y los aspectos sociales y ambientales y la seguridad operacional son el eje articulador de todos nuestros procesos.

Aguas Regionales, tiene como fin contribuir positivamente al cumplimiento de la MEGA del Grupo, desde sus tres esferas, social, ambiental y financiera. Para esto es importante que cada uno de los colaboradores de la empresa comprenda su rol y la importancia de su trabajo diario para el Grupo y el propósito de estar haciendo parte de esta organización.

Agregar valor desde todos nuestros procesos es una premisa constante y no solo valor económico, sino social y ambiental que favorezca el crecimiento, mejoramiento de la universalización y desarrollo de las zonas donde actuamos, donde la cercanía con la gente y el cuidado ambiental y social de los recursos nos apoyan en el cumplimiento de los propósitos.



**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RIÓS**  
Gerente General  
Aguas Regionales EPM

## Contenido

1. NUESTRA EMPRESA.....	8
1.1. ¿Quiénes Somos?.....	8
1.2. Componente de Identidad Corporativa.....	8
1.3. Principios.....	9
1.4. Propósito.....	10
1.5. Estrategia.....	10
1.6. Objetivos estratégicos del Grupo.....	11
2. ENTORNO Y RIEGOS ESTRATÉGICOS.....	12
3. NUESTROS RETOS Y DESAFÍOS MÁS RELEVANTES 2019.....	13
4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
4.1. Constitución de la Empresa.....	14
4.2. Composición accionaria.....	14
4.3. Gobierno, compromisos y participación.....	15
4.3.1 Estructura de Gobierno.....	15
4.4. Junta Directiva.....	15
4.5. Remuneración.....	16
4.6. Mecanismo de evaluación de desempeño de la Junta Directiva y la Administración.....	17
4.7. Fundamentos de Gobierno.....	18
5. NUESTROS COLABORADORES, FACTOR CLAVE PARA AGUAS REGIONALES.....	19
5.1. Generación de Empleo y Demografía.....	19
5.2. Bienestar Laboral.....	21
5.3. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST.....	25
5.4. Formación y Desarrollo.....	27
5.5. Relaciones Laborales.....	29
5.6. Estructura Organizacional.....	29
6. IMPACTO DE LA CONTRATACIÓN.....	31
6.1. Procedencia de los proveedores.....	33
7. GESTIÓN SOCIAL.....	34
7.1. Programa Aguas Regionales más Cerca de Ti.....	35
7.2. Campaña El Cuidado del Agua es un Compromiso de Todos.....	35

7.3.	Programa Guardianes del Agua.....	36
7.4.	Jornadas Educativas Barriales.....	37
7.5.	Participación en eventos ambientales municipales.....	37
8.	ACTIVIDADES GESTIÓN AMBIENTAL.....	38
8.1.	Indicador de Gestión Ambiental Empresarial.....	39
8.2.	Limpieza de Ríos.....	40
8.3.	Participación en las Jornadas Barriales.....	41
8.4.	Visita De Inspección Cuencas Abastecedoras.....	41
8.5.	Aforo Caudal Con Molinete.....	42
8.6.	Comité Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD.....	42
8.7.	Consejos de Cuencas y Planes de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica – POMCA.....	43
8.8.	PMIRS.....	43
8.9.	Celebraciones Ambientales.....	44
8.10.	Lagunas El Juncal en Santa Fe de Antioquia y Las Yuquitas en Turbo	45
8.11.	Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema BancO2..	46
8.12.	Convenio Piragua Empresarial.....	48
8.13.	Mesa de Trabajo Macura Para el Acuífero De Urabá.....	48
8.14.	Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal (CIDEAM). 49	
8.15.	Planes de Manejo Ambiental de proyectos (PMA).....	49
8.16.	Pago de tasas ambientales y retributivas a la Corporación en los últimos años y su variación.....	49
8.17.	Presentación de los informes de seguimiento al PSMV semestral en el 2018.	50
9.	OPERACIONES E INVERSIONES.....	53
9.1.	Inversiones Recursos Propios.....	53
9.2.	Inversiones recursos aportes bajo condición (ABC).....	55
9.3.	Colector de aguas lluvias en el sector salud de Apartadó.....	56
9.4.	Consultoría Nueva Fuente.....	57
9.5.	Gestión de recursos aportes bajo condición (ABC).....	57
10.	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	59
10.1.	Resultados ICO Aguas Regionales.....	59
10.2.	Continuidad.....	60
10.3.	IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua).....	66

10.4.	IPUF (índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado) .....	68
11.	AUDITORÍA INTERNA .....	70
11.1.	Mecanismos de Control y Revelación de la Información .....	70
11.2.	Plan de Trabajo de Auditoría .....	70
11.3.	Planes de Mejoramiento .....	71
11.4.	Resultados Evaluación Entes de Control .....	72
11.5.	Transparencia por Colombia .....	73
11.6.	Auditoria Regular - Contraloría General de Medellín .....	74
11.7.	Acciones de Fortalecimiento - Cultura de Control .....	75
12.	ASUNTOS LEGALES Y SECREARÍA GENERAL .....	75
12.1.	Integración con la Secretaría General Nacional del Grupo EPM .....	76
12.2.	Estado de cumplimiento sobre las normas de propiedad .....	77
13.	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	78
14.	GESTIÓN COMERCIAL .....	81
14.1.	Componentes Área Comercial .....	81
14.2.	Usuarios por Subregión .....	82
15.2.1	Subregión Urabá .....	82
14.3.	Comparativo Brecha de Usuarios 2016- 2017- 2018 .....	85
14.4.	Subregión Occidente .....	88
14.5.	Consumos y Vertimientos .....	92
14.6.	Recaudo .....	94
14.7.	Micromedición .....	95
14.8.	Causas y Observaciones .....	96
14.9.	Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento .....	96
14.10.	Actividades Comerciales Destacadas Por Municipios .....	97
14.11.	Universalización del Servicio. ....	102
14.12.	Pilas Públicas .....	103
14.13.	Operación del servicio de alcantarillado Barrios Mata de Guadua y Antonio Roldan de Apartadó .....	104
14.14.	Vinculación Usuarios Piloto Aéreo de Acueducto Municipio de Turbo	104
14.15.	Tarifas .....	105
14.16.	Gradualidad de Tarifas .....	106
14.17.	Canales de Atención y Recaudos .....	107
14.18.	Canales de Recaudo .....	107

14.19.	Interacción con Nuestros Usuarios .....	108
14.20.	Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación .....	108
14.21.	Tabla 60 Comportamiento de las financiaciones. ....	109
14.22.	Gestión Perdidas Comerciales .....	112
14.23.	Familias beneficiadas por subsidios otorgados. ....	113
14.24.	Indicador Canales de Atención Por Región. ....	117
15.2.2	Subregión Occidente .....	117
14.25.	Eficacia en la atención de la Línea de Atención al Cliente .....	117
	Tabla 74 Medición de Satisfacción del Cliente .....	118
15.2.3	Subregión Urabá .....	119
14.26.	Eficacia en la atención de la Línea de Atención al Cliente .....	119
14.27.	Medición de Satisfacción del Cliente .....	120
14.28.	Cuadro de Mando Integral CMI Indicador de Quejas y Reclamos...	121
14.29.	Tarifas Agua Potable y Alcantarillado Aguas Regionales .....	122
15.	GESTIÓN FINANCIERA.....	124
15.1.	Indicadores Financieros .....	125
15.2.	Ingresos de actividades ordinarias:.....	126
15.3.	Estado de Resultado y Balance .....	128
15.4.	Transferencias .....	130
15.5.	ANEXOS .....	133
16.	PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD.....	134
17.	TEMAS MATERIALES .....	134
18.	INDICE DE CONTENIDOS GRI .....	135

# Informe de Sostenibilidad Aguas Regionales 2018



aguas regionales <sup>®</sup> Grupo epm

*Somos parte de ti*

aguas regionales <sup>®</sup>  
Grupo epm



## 1. NUESTRA EMPRESA

### 1.1. ¿Quiénes Somos?

**Aguas Regionales** surge con su nueva razón social a inicios del año 2016, producto de la fusión por absorción realizada entre las filiales Regional de Occidente S.A. E.S.P. y Aguas de Urabá S.A. E.S.P., con el fin de prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado inicialmente en 5 municipios y dos corregimientos en la subregión de Urabá, y 4 municipios y un corregimiento en la subregión de Occidente.

La experiencia de 12 años, de estas dos empresas y los 3 años como Aguas Regionales y el respaldo del Grupo EPM, permiten ofrecer a las comunidades un horizonte más amplio, sólido y de carácter nacional, que le da la posibilidad de trascender hacia otros mercados.

En Occidente estamos presentes en los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento de Sucre, en la región de Urabá, estamos en los municipios de Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá y los corregimientos de El Reposo y Bajirá. A su vez Aguas Regionales EPM, opera en la región de Oriente con la operación de los embalses La Fe y Piedras Blancas.

### 1.2. Componente de Identidad Corporativa

#### Valores



**Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.

Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

**Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



*Somos parte de ti*

aguas  
**regionales**<sup>®</sup>  
Grupo-epm

**Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.



### 1.3. Principios

- **Cumplimos nuestros compromisos:** nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.
- **Nuestro interés primordial es la sociedad:** como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.
- **Brindamos un trato justo:** compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.
- **Cuidamos el entorno y los recursos:** como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.
- **Buscamos fundamentalmente servir:** la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

## 1.4. Propósito

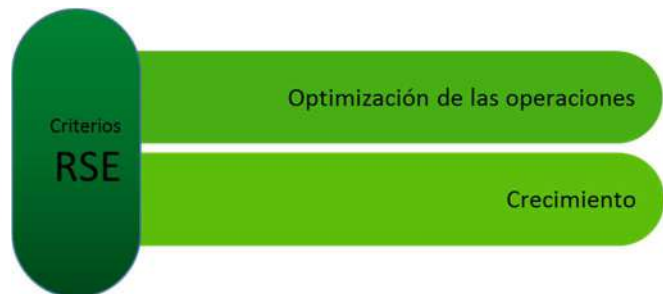
La empresa Aguas Regionales y el Grupo EPM, buscan permanecer en el tiempo mediante la **contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad** en los entornos donde participamos, a través del desarrollo de proyectos de infraestructura y de la oferta **a nuestros clientes y usuarios** de soluciones en aguas y saneamiento, complementadas por medio de acuerdos empresariales, con servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.

Además, Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales se convierte en imperativos que debemos conservar en la línea de planeación y ejecución de todas nuestras acciones en los diferentes territorios.

## 1.5. Estrategia



Ilustración 1 Estrategia



### Negocios actuales



## 1.6. Objetivos estratégicos del Grupo

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. como parte del grupo empresarial adopta los objetivos de grupo, en este sentido el Mapa de Objetivos Estratégicos visualiza la estrategia mediante las cuatro perspectivas básicas del Cuadro de Mando Integral, dos de resultado (Generación de Valor y Clientes y Mercado) y dos de acción (Operaciones y Aprendizaje y Desarrollo).

A continuación, se describen las dimensiones y los objetivos estratégicos:



Ilustración 2 objetivos estratégicos

## Direccionamiento Estratégico



Ilustración 3 Direccionamiento Estratégico

## 2. ENTORNO Y RIEGOS ESTRATÉGICOS

A partir de las metodologías definidas por el grupo EPM para el análisis de los riesgos y partiendo de la base que la responsabilidad y la gestión de los mismos es una tarea de todos y posterior al análisis detallado de cada uno de los procesos, se establecen los siguientes riesgos estratégicos de la empresa que permiten llevar un control y permanente seguimiento a los factores que afectan el negocio la prestación de los servicios en caso de materializarse.

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4			RE2,RE8,RE17		
Media	3		RE15	RE5,RE10,RE12	RE1,RE4,RE6,RE7	
Baja	2			RE11,RE14,RE16	RE3,RE13	
Muy baja	1				RE9	

Ilustración 4 Entorno y Riesgo Estratégico

- ✓ Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura o expansión.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.
- ✓ Incumplimiento del POIR.
- ✓ Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.
- ✓ Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios /comunidad) por condiciones y situaciones laborales.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.
- ✓ Daño a la infraestructura propia de la empresa.
- ✓ Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.
- ✓ Desplazamiento social genera urbanismo informal y apropiación no formal de los servicios públicos

### 3. NUESTROS RETOS Y DESAFÍOS MÁS RELEVANTES 2019

- El Cumplimiento efectivo de los Planes de Obras e Inversiones
- El cumplimiento de los indicadores establecidos en el nuevo Marco Tarifario según Resolución 688 de 2014.
- El cumplimiento de los indicadores de desempeño organizacional definidos por el Grupo EPM.
- La atención de los asuntos legales con las corporaciones ambientales y el cumplimiento de los PSMV
- Manejo de interacciones con las diferentes Administraciones Municipales para el logro de los objetivos empresariales.
- La gestión de recursos bajo la figura de aportes Bajo Condición para mejorar la infraestructura de nuestros sistemas de acueducto y saneamiento.
- Inicio de gestiones para la consecución de recursos a través de diferentes fuentes para la construcción de las PTAR de los municipios de Turbo, Apartadó y Carepa.
- Diseño y construcción de colectores para reducción de puntos de vertimiento
- Todos los territorios con 24 horas de servicio, excepto Turbo que alcanzaría una continuidad de 14 horas.
- Ejecución convenio marco ambiental con Corpourabá.
- Gestión de recursos ante el fondo de descontaminación hídrica.
- Inicio de operación del sistema de Alcantarillado Corregimiento El Reposo.

- Cumplimiento del plan de aseguramiento de ingresos.
- Cumplimiento al Plan de acción operativo e implementación del programa operativo.
- Cumplimiento de la meta de productividad de Campo
- Reducción de cartera por cobrar a los municipios en \$1000 millones.
- Gestionar los recursos para los planes maestros
- Gestión de la capitalización por \$18000 millones
- Adelantar la negociación de nuevo pliego de condiciones con la organización sindical.
- Culminación de las reformas de infraestructura orientadas al mejoramiento de condiciones de SST.

## **4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1. Constitución de la Empresa**

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. fue constituida mediante escritura pública No. 045 del 18 de enero de 2006 con la razón social de Aguas de Urabá S.A. E.S.P., quien posterior a la fusión por absorción con Regional de Occidente S.A. E.S.P. mediante las escrituras 4934 del 23 de diciembre 2015 y la Escritura No. 196 del 5 de febrero de 2016, se protocolizó la modificación de la razón social de la compañía por Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

El capital social de la empresa está conformado por aportes públicos en su totalidad, toda vez que sus socios son entidades estatales, así: Departamento de Antioquia, EPM, EPM Inversiones S.A. y los Municipios de San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Olaya, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Turbo y Carepa.

Al ingresar EPM como accionista y socio estratégico a la Sociedad, se perfila la posibilidad operativa para la Empresa con condiciones de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, toda vez que se cuenta con la premisa de escalar ese conocimiento y experiencia desde EPM hacia la empresa.

### **4.2. Composición accionaria**

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. es una sociedad anónima, que tiene dentro de su objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con excelencia operacional, para lo cual sigue los principios técnicos, financieros, comerciales y administrativos del Grupo EPM.

El capital social de la empresa cuenta con la siguiente composición:

Tabla 1. Composición accionaria

Accionista	Porcentaje de participación	Número de acciones
EPM	67,25%	60.289
Departamento de Antioquia	15,12%	13.554
Municipio Santa Fe de Ant.	4,66%	4.177
Municipio Apartadó	2,87%	2.575
EPM Inversiones	2,51%	2.250
Municipio Sopetrán	1,81%	1.623
Municipio Turbo	1,72%	1.545
Municipio Chigorodó	1,58%	1.416
Municipio San Jerónimo	1,31%	1.171
Municipio Carepa	0,72%	644
Municipio Olaya	0,31%	275
Municipio Mutatá	0,14%	129

### 4.3. Gobierno, compromisos y participación

#### 4.3.1 Estructura de Gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, Aguas Regionales cuenta con los siguientes órganos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerente General; cada uno con las funciones y atribuciones que le son propias de acuerdo a las leyes y normas de los estatutos sociales.

#### 4.4. Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos de la sociedad, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea de Accionistas para un período de un (1) año.

Los miembros de la Junta Directiva fueron nombrados para el periodo 2018-2019, y son:

Tabla 2 Miembros de Junta Directiva

Posición	Nombre	Categoría	Cargo
1	Santiago Posada Ochoa	Interno- Presidente	VP Agua y Saneamiento en EPM



Posición	Nombre	Categoría	Cargo
2	Juan Carlos Herrera Arciniegas	Interno	Director Proyectos A y S y Gas en EPM
3	Juan Camilo Restrepo Gómez	Externo	Representante EPM
4	Carlos Hernando Pinilla	Interno	Gerente Urabá en EPM
5	James Gallego Alzate	Interno	Gerente Servicios Públicos de la Gobernación de Antioquia
S1	Edgardo Martínez Echeverri	Interno	Director Comercial Agua y Saneamiento en EPM
S2	Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno	Gerente Regulación en EPM
S3	León Arturo Yepes Enríquez	Interno	Gerente Gestión Aguas Residuales en EPM
S4	Jorge William Ramírez Tirado	Interno	Gerente Provisión de Aguas en EPM
S5	Luis Ovidio Rivera	Interno	Director de Electrificación, Agua Potable y Saneamiento básico de la Gobernación de Antioquia

Durante el periodo 2018 se realizaron doce sesiones de Junta Directiva; de las cuales siete fueron Ordinarias Presenciales, tres Ordinarias No Presenciales – Virtuales y dos por el mecanismo Voto por Escrito. Los niveles aumentaron para el Presidente y bajaron para el representante del Departamento de Antioquia.

#### 4.5. Remuneración

En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo de Junta Directiva recibirá 1.5 salarios mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista.

La Junta Directiva de Aguas Regionales cuenta con un solo miembro externo, a quien se le cancelaron por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva en 2018 la suma de \$8,852,600.72.

#### 4.6. Mecanismo de evaluación de desempeño de la Junta Directiva y la Administración

El método de evaluación se realizó con base en dos fuentes de información:

Tabla 3 Método de Evaluación

Fuentes - recolección de información	
Estadísticas	✓ % Asistencia miembros principales
Evaluaciones	✓ Autoevaluación ✓ Evaluación Alta Administración ✓ Resultados evaluación 2017

De lo anterior, se fijó una escala de colores que buscaban reflejar las fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades:



Ilustración 5 Escala de Colores

En consecuencia, se obtuvo como resultado general un incremento en cada uno de los componentes respecto a la medición realizada en el año anterior 2018:

**Tabla 4 Resultado del Incremento**

Resumen de resultados por componente					
Componente evaluado	Prom. 2017	% prom. 2017	Prom. 2018	% Prom. 2018	Variación
Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	4.13	83%	4.18	84%	
Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	4.36	87%	4.38	88%	
Rol del Presidente y Secretario de la Junta Directiva	4.62	92%	4.64	93%	
Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	4.44	89%	4.73	95%	

Con el propósito de mantener una mejora continua en el cuerpo colegiado y su relación con la Administración de la Empresa, anualmente la Junta Directiva implementa acciones de mejora dentro del Plan de Fortalecimiento, realizándose seguimiento periódico para su cumplimiento.

#### **4.7. Fundamentos de Gobierno**

Aguas Regionales basa su gobierno corporativo en sus valores organizacionales, su Manual de Gestión Ética y las directrices de la Junta Directiva, a través del Plan de Negocios y los lineamientos que se brinden por medio de los mecanismos de Gobierno de Grupo.

La Empresa presenta un marco de regulación interno por medio de la Junta Directiva, las auditorías internas y externas. Asimismo, Aguas Regionales es vigilada y controlada por la Contraloría General de Medellín y realiza la rendición de cuentas, basada en la gestión con transparencia, mecanismos de información y dialogo con los grupos de interés entre ellos las Alcaldías y concejos Municipales.

Aguas Regionales publica anualmente su Informe de Sostenibilidad y gestión, mediante la difusión directa a los socios y por medio de la prensa y páginas web, a los demás grupos de interés. Así mismo, cada año para promover la participación de la ciudadanía en espacios de socialización, la empresa procura espacios amplios en los cuales dar a conocer su gestión por medio de encuentros con líderes, rendición de cuentas en los Concejo Municipales y comunidades entre otros.

## 5. NUESTROS COLABORADORES, FACTOR CLAVE PARA AGUAS REGIONALES.



Aguas Regionales avanza en la consolidación de un modelo de gestión humana, centrado en las personas y en la capacidad de potencializar sus habilidades, garantizando su bienestar y calidad de vida, para lograr mayor productividad en el marco de un ambiente de trabajo seguro y cálido, alineado con la estrategia corporativa y el código de ética que rige el actuar de la Empresa.

Para lograr lo anterior la empresa ha desarrollado amplios planes de bienestar laboral, capacitación seguridad y salud en el trabajo, procesos de selección y desempeño, así como remuneración en condiciones de mercado, orientado no solo a retener el talento, sino a reclutar talento competente en una organización que vincula e interactúa con personas de varias generaciones y en los cuales el desarrollo del liderazgo trascendente juega un papel relevante para el logro de los objetivos.

### 5.1. Generación de Empleo y Demografía

Una de las prioridades y estrategias de la OIT -Organización Internacional del Trabajo- es la incorporación de la dimensión de género en la promoción del empleo, de conformidad con las normas internacionales, promoviendo el trabajo decente y productivo y las oportunidades de obtener ingresos en igualdad de condiciones para hombres y mujeres. La incorporación de las cuestiones de género en el fomento del empleo puede contribuir a promover la productividad y el crecimiento económico, el desarrollo de los recursos humanos, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas Regionales ha realizado los procesos de selección de personal orientados en las habilidades de los candidatos, las cuales se desarrollan mediante la evaluación de competencias enfocadas en el Ser, Hacer y Saber Hacer.

Para el año 2018, la Empresa terminó con una planta de 215 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 5 Planta de Cargos

<b>CARGOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Directivos	7	7
Profesionales	35	26
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	34	33
Sostenimiento	156	149
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>215</b>

Tabla 6 Planta de Cargos por Género

<b>PERSONAL POR GÉNERO</b>	<b>2017</b>			<b>2018</b>		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	7	5	2	7	4	3
Profesionales	35	11	24	26	6	20
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	34	16	18	33	16	17
Sostenimiento	156	147	9	149	141	8
<b>SUBTOTAL</b>	<b>232</b>	<b>179</b>	<b>53</b>	<b>215</b>	<b>167</b>	<b>48</b>

Tabla 7 Personal por Rango

<b>PERSONAL POR RANGO DE EDAD</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
18 - 25 años	8	8
26 - 30 años	42	39
31 - 35 años	61	55
36 - 40 años	50	45
41 - 45 años	31	28
46 - 50 años	19	19
51 - 55 años	14	14
56 - 60 años	5	5
>60 años	2	2
<b>Total planta de personal a diciembre 31</b>	<b>232</b>	<b>215</b>

El procedimiento establecido para el ingreso a Aguas Regionales está claramente definido por medio de la Resolución No. 20180910004132-18 del 25 de octubre de 2018 y en él se garantiza acceso en igualdad de condiciones a todas las personas sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o sexual, o por ubicación geográfica; se aplica con criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. El proceso de selección de personal se realiza bajo modalidad de ascenso, interno u abierta y, en consecuencia, pueden participar personas vinculadas o no a la Empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo, como evidencia de ello lo constituyen las convocatorias publicadas en la página web de la Empresa y otros medios para participación de los interesados que cumplan requisitos.

Durante el año 2018 se realizó proceso de dimensionamiento de la estructura organizacional y ajuste al esquema de proyecto, lo que os permite contar con una organización preparada para atender los retos actuales que viene presentando el entorno.

## **5.2. Bienestar Laboral**

En Aguas Regionales estamos convencidos que el bienestar de nuestros colaboradores hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.

Entre algunas actividades realizadas durante el año 2018 están:



Festival del Sancocho - Urabá

Celebración de fechas especiales:

- Día de la mujer y del hombre.
- Día de la madre y del padre.
- Día de los profesionales.
- Festival del Sancocho.
- Día de la Familia.
- Feria de la Alegría.
- Caminatas ecológicas.



Feria de la Alegría - Occidente

**Somos parte de ti**



Caminata ecológica - Urabá

Se realizó el programa “En Familia Aguas Regionales” que busca acercar a los familiares de los colaboradores a la Empresa y conocer e interactuar con los procesos que se llevan a cabo al interior de la misma.



En Familia PTAP San Jerónimo - Occidente

***Somos parte de ti***



Los beneficios económicos extralegales, entregados a los colaboradores constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestro personal y sus familias.

Para el año 2018 la Empresa otorgó más de 1.471 beneficios por un total de trescientos millones de pesos (\$300.000.000) en beneficios económicos convencionales, entre los cuales se encuentran:

- Auxilio por escolaridad (educación preescolar, primaria, secundaria y superior).
- Auxilio para lentes y monturas.
- Auxilio funerario.
- Auxilio por incapacidad
- Auxilio por nacimiento/aborto.
- Prima de vacaciones.
- Prima en junio.
- Prima de navidad.
- Prima de antigüedad.



Asimismo, se aprobaron préstamos para compra de vivienda por más de noventa millones pesos (\$90.000.000) mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa, contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

De igual forma se concedió a algunos trabajadores beneficios no económicos, entre los cuales se encuentran permisos remunerados para la realización de actividades sindicales, permisos por cirugía u hospitalización de familiar, permiso para citas médicas, permiso para estudios, permiso por calamidad doméstica, permiso por matrimonio, entre otros.

Tabla 8 Beneficios Extralegales

<b>Beneficios extralegales a empleados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número de beneficios	1.662	1.471
Valor (COP millones)	395	300
% de empleados que utiliza beneficios	94%	99,5%

### 5.3. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

En el año 2018 se desarrollaron diferentes actividades enfocadas a la prevención de enfermedades, a la promoción de la salud e incorporación de estilos de vida saludables, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones:

A continuación, se mencionan algunas de las actividades realizadas:

- Inspecciones de seguridad.
- Acompañamiento al personal ante necesidad de reubicación laboral.
- Pausas activas.
- Caminata ecológica “hacia el corazón de la naturaleza”.
- Exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Jornada donación de sangre.
- Jornadas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Inducción/Reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Seguimiento a contratistas.
- Acompañamiento a la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Actualización de documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Capacitaciones en responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo, manejo seguro de cloro gaseoso, manejo de equipos y herramientas para fugas de gas cloro, manejo de equipo de cámara de empuje para redes de alcantarillado, trabajo seguro en alturas - nivel avanzado, cuidado, uso y almacenamiento de equipos de alturas, riesgo biológico, ofídico y animales ponzoñosos, buceo y rescate subacuático, autocuidado y uso adecuado de elementos de protección personal, primeros auxilios, autocuidado y seguridad vial, riesgo eléctrico, uso adecuado de extintores y manejo de conatos de incendios, brigada de emergencias, entre otras.



Jornada de la salud - Oriente y Occidente

## Principales indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST-

Tabla 9 Indicadores de SST

Indicadores SST	2017	2018
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	2,34	0,72
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	194,81	150,95
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	11,99	4,74
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	33	13
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	147	225



Imagen 1 Curso trabajo seguro en alturas - Urabá



Curso manejo adecuado de extintores y conatos de incendios - Occidente

El indicador ILI (Índice de lesiones Incapacitantes) arrojó un cumplimiento superior al 100% lo que nos fortalece y nos reta en que la seguridad del trabajador es lo primero en el desempeño de las labores y que el autocuidado debe ser una cultura permanente.

#### 5.4. Formación y Desarrollo

En Aguas Regionales los procesos de formación y desarrollo se enfocaron en lograr potenciar las competencias del Ser, Hacer y Saber Hacer de los colaboradores y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan. En el año 2018 se desarrollaron 68 actividades con el acompañamiento de distintas entidades, entre las cuales se encuentran:

- ✓ Formación para el fortalecimiento del liderazgo.
- ✓ Escuela Aguas Regionales.
- ✓ Capacitación en comunicación asertiva, inteligencia emocional, manejo de finanzas personales, entre otras.
- ✓ Socializaciones:
  - Cambios en la Estructura Organizacional.
  - Ajustes del Direccionamiento Estratégico.
- ✓ Capacitación en el manejo de la herramienta Avanza.
- ✓ Cátedra de Gobierno Ético.
- ✓ Intercambio de conocimientos, aprendizajes y experiencias:
  - Visita a las instalaciones de la empresa Quimpac.
  - Recorrido Planta de Tratamiento de Agua Potable Manantiales.

- Recorrido Planta de Tratamiento de Agua Potable San Nicolás.
- Recorrido Aguas Claras, Parque Planta de Tratamiento de Aguas EPM.



Imagen 2 Certificación en competencias laborales - Occidente

Tabla 10 Indicadores de Formación

Indicadores de formación	2017	2018
Número de eventos de aprendizaje realizados	88	68
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	29	43
Ejecución presupuestal (%)	100%	100%
Número de horas/Hombre/Capacitación	35	50

14.033

Horas de capacitación

50

Horas/Hombre/Capacitación/año

Adicionalmente y como parte del Liderazgo cociente se realizaron procesos de acompañamiento en coaching para el personal directivo con el fin de reforzar competencia y desarrollar habilidades que nos orienten al fortalecimiento de la cultura del liderazgo trascendente en todos nuestros equipos de trabajo.

## 5.5. Relaciones Laborales

Las relaciones laborales individuales y colectivas están enmarcadas en un modelo de participación basado en el diálogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

A continuación, se relaciona la distribución del personal de acuerdo a su participación sindical:

Tabla 11 Afiliados Sindicales

Afiliados a sindicatos	2017	2018
Sintraemsdes	161	150
Por extensión Sintraemsdes	70	64
No convencionados	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>215</b>

Se generaron espacios de acercamiento y conversación en las mesas de trabajo con Sintraemsdes, por medio de las Subdirectivas San Jerónimo y Urabá con la Empresa, espacios que permitieron un diálogo basado en la cordialidad y el respeto, con el fin de plantear situaciones y llegar a acuerdos razonables que beneficien a ambas partes.

De igual forma, se dio inicio el proceso de negociación de la nueva convención colectiva de trabajo que regirá las relaciones laborales entre Aguas Regionales y los trabajadores afiliados y beneficiarios de la organización sindical Sintraemsdes.

## 5.6. Estructura Organizacional

Culmina el proyecto de dimensionamiento en la planta de cargos, el cual permitió establecer reglas de negocio para determinar la cantidad de personas por cargo que debe tener la Empresa, de acuerdo con las actividades que desarrolla y la productividad esperada. En ese mismo periodo se realizó la normalización y estandarización de los procesos de las áreas comercial y operaciones, y la optimización de estos bajo la metodología Lean, eliminando desperdicios que generan la no conformidad en los procesos, buscando la eficiencia y rentabilidad de la Empresa.

A continuación, se detalla la estructura administrativa - Organizacional de Aguas Regionales vigente al cierre de 2018:

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

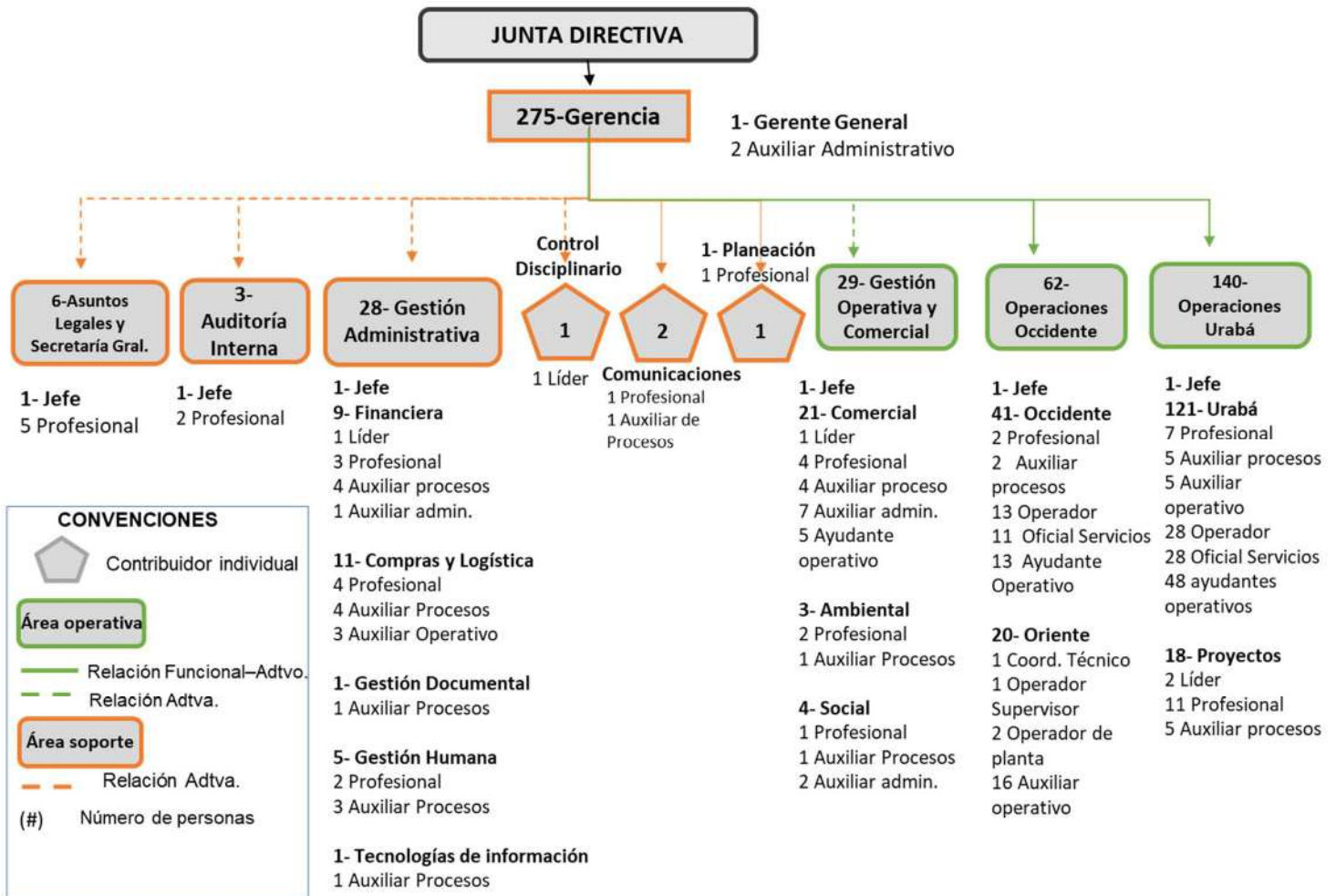
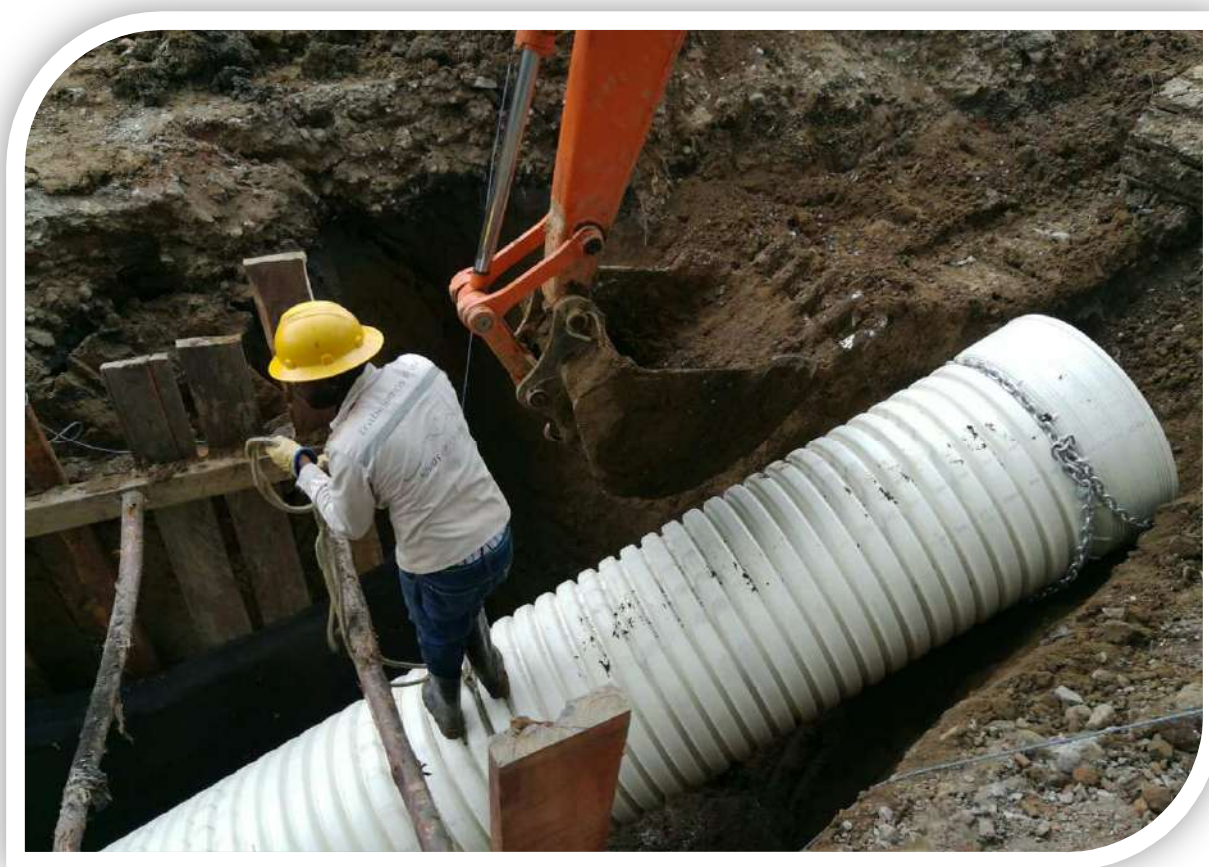


Ilustración 6 Estructura Organizacional

## 6. IMPACTO DE LA CONTRATACIÓN




Temas Materiales	Contratación responsable para el desarrollo local. Transparencia.
------------------	--



Proyecto Colector de Aguas Lluvias en el municipio de Apartadó - Urabá

Durante la vigencia 2018 se suscribieron 205 contratos que ascienden a un valor adjudicado de **\$ 37830 millones de pesos**.

A continuación, se muestran las cifras más representativas referente al desarrollo contractual durante el año en mención.

	Suministro bien o servicio
	Obra Publica
	Arrendamiento y Adquisición de inmuebles

*Somos parte de ti*



Tabla 12 % de contratos de acuerdo a su tipología

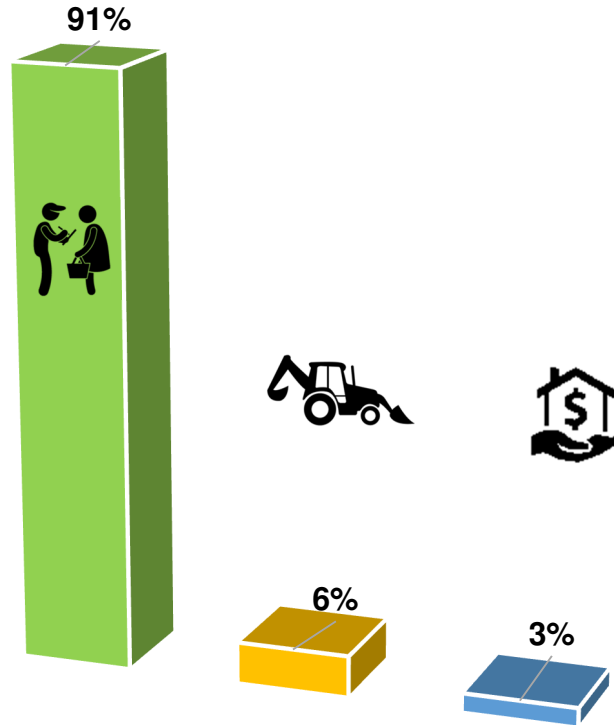
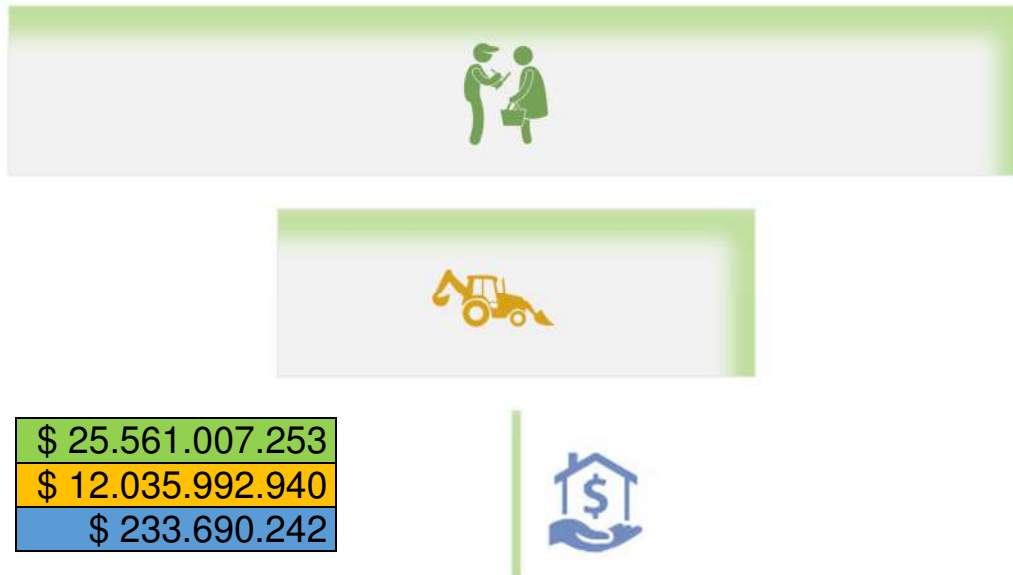


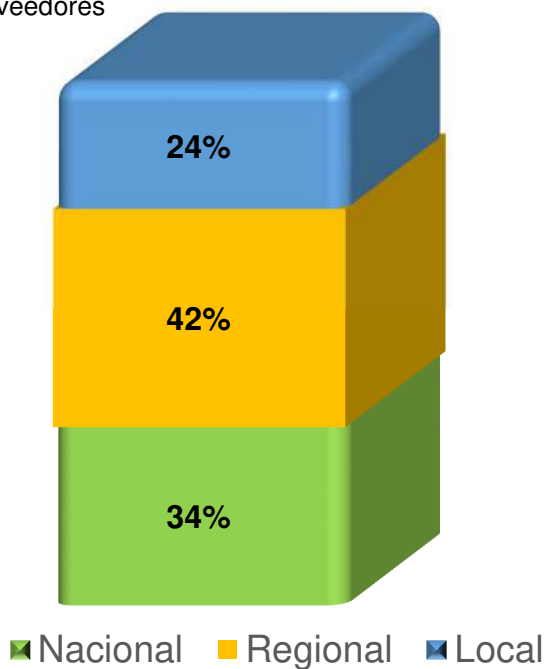
Tabla 13 Valor contratado de acuerdo a su tipología



## 6.1. Procedencia de los proveedores

El 24% de los contratos fueron firmados con proveedores de la economía local, 42% contratación regional y 34% a nivel nacional. A través de éstos se generaron alrededor de **486 empleos indirectos**.

Tabla 14 Procedencia de los Proveedores



## 7. GESTIÓN SOCIAL

Temas Materiales

Acceso y comprabilidad de los servicios públicos.  
Calidad y seguridad de los productos y servicios.  
Agua y Biodiversidad.  
Tarifas y precios.



*Somos parte de ti*

La Gestión Social en Aguas Regionales promueve espacios de dialogo con los diferentes grupos de interes, permitiendo el involucramiento y vinculación efectiva de los diferentes actores, en procesos que tienen como finalidad generar cultura ciudadana y sentido de pertenencia por lo público; así como una relación armonica con los servicios de acueducto y alcantarillado. Es por ello, por lo que desde la Gestión Social durante el año 2018 se desarrollaron diversos programas y acciones logrando propiciar 22.934 interacciones positivas con las que se benefició a 50.133 usuarios.

A continuación se relacionan las acciones educativas destacadas durante la vigencia 2018.

### **7.1. Programa Aguas Regionales más Cerca de Ti.**

Con este programa buscamos crear espacios de interlocución directa con la comunidad, informándolos y educándolos sobre el uso eficiente y seguro de los servicios de acueducto y alcantarillado, el conocimiento de la factura, la promoción de la cultura de pago, y el cuidado de la infraestructura; mediante visitas puerta a puerta, corrillos educativos, talleres de formación con comunidad, jornadas de trabajo con líderes y visitas guiadas a nuestras plantas de tratamiento.



Visita Puerta a Puerta – San Jerónimo

### **7.2. Campaña El Cuidado del Agua es un Compromiso de Todos.**

En el 2018 destacamos el éxito de esta campaña en las Instituciones Educativas y Centros de Desarrollo Infantil (CDI), donde le apostamos al arte como estrategia lúdico - formativa generadora de cultura ciudadana, promoviendo en niños, niñas, adolescentes y jóvenes, buenas prácticas en el uso de los servicios públicos domiciliarios.

En el marco de esta campaña se desarrollaron 84 Talleres Escolares y 11 Eventos Ambientales, con los que se beneficiaron a 5.942 estudiantes.



Evento ambiental en I.E Mutatá

### 7.3. Programa Guardianes del Agua.

Con este programa los estudiantes de los últimos grados, en cumplimiento de las horas sociales adoptaron familias realizando un proceso de acompañamiento durante 6 meses, en para hacer uso servicios públicos en para conocer la leer los medidores

El programa se municipios de Chigorodó y el 40 Guardianes del adoptaron 355 ahorro de 705 m<sup>3</sup>



el que les enseñaron tips eficiente de los sus hogares y pautas factura y aprender a de acueducto.

desarrolló en los Apartadó, Carepa, Distrito de Turbo con Agua, los cuales familias logrando un

#### 7.4. Jornadas Educativas Barriales

Se destaca el éxito en el desarrollo de las jornadas educativas barriales como estrategia determinante para generar cercanía con las comunidades, fue un año de grandes alianzas estratégicas con Water

Visita a familias de Apartadó Tech, Policía Nacional, las Juntas de

Acción Comunal y las alcaldías municipales; se desarrollaron 8 Jornadas en Urabá (Apartadó, Carepa, Turbo, Reposo, Chigorodó y Mutatá) y 4 en Occidente (Olaya, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán), beneficiando a 2.549 usuarios.



#### 7.5. Participación en eventos ambientales municipales

Se destaca la participación en eventos ambientales y el establecimiento de alianzas con las mesas ambientales de los municipios, entre las acciones se destaca:

- Participación en feria ambiental y Jornadas barriales campesina
- Participación en Festival del Agua en Santa Fe de Antioquia
- Implementación de la estrategia Jeronimitas Guardianes del Agua



Actividades en eventos ambientales municipales en la región de Occidente



## 8. ACTIVIDADES GESTIÓN AMBIENTAL

Temas Materiales	Agua y Biodiversidad. Estrategia climática.
------------------	--

Desde el Área de Gestión Operativa y Comercial, el proceso Ambiental de la empresa busca involucrar a los grupos de interés en acciones que promuevan la

responsabilidad ambiental y la conciencia sobre la preservación de nuestro entorno y los recursos naturales.

Aguas Regionales realizó las siguientes acciones durante el año 2018:

### 8.1. Indicador de Gestión Ambiental Empresarial

El seguimiento al desempeño ambiental de la empresa es una herramienta de gestión empleada para proporcionar información fiable y verificable, relacionada con las principales interacciones que tienen las filiales del Grupo EPM con el medio, en desarrollo de su quehacer empresarial. Es por ello que anualmente la empresa realiza la medición de su desempeño, buscando con ello fortalecer la gestión en todas las áreas de influencia.

A continuación, se puede apreciar la evolución de la evaluación del desempeño realizada desde el año 2016 como Aguas Regionales EPM:

Tabla 15 Evolución Histórica del IGAE

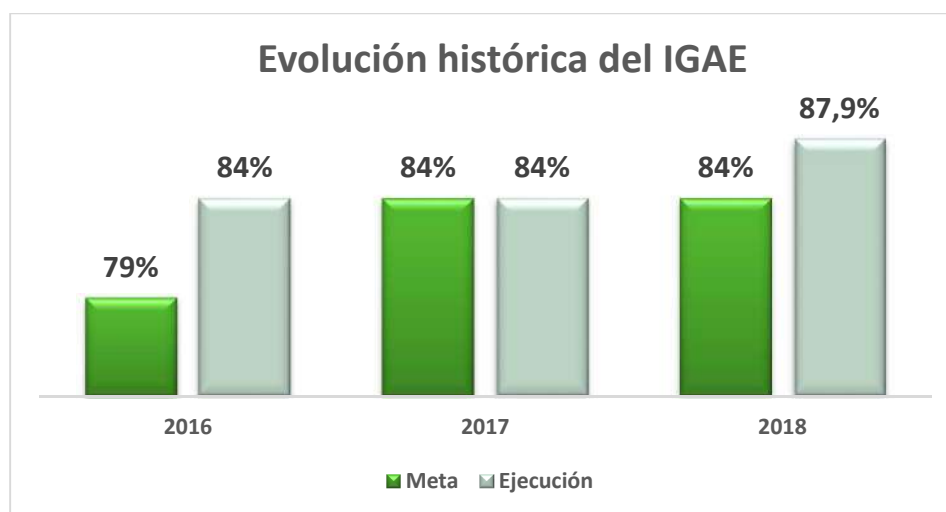


Tabla 16 Evolución

Evolución IGAE			
Año	2016	2017	2018
Evolución	84	84	87.9
Meta	79	84	84



## 8.2. Limpieza de Ríos

### Por Los Ríos Que Queremos, Los Que Soñamos y Merecemos

Conscientes de las grandes necesidades que se tienen en las regiones donde prestamos los servicios de acueducto y alcantarillado, se han planteado actividades para mejorar en calidad y cantidad las fuentes superficiales de algunos municipios atendidos. Es por ello que se viene realizando desde el 2016 la jornada de limpieza de ríos, como una actividad que ayuda concientizar a los habitantes de las prácticas inadecuadas que deterioran considerablemente nuestras fuentes, la conciencia ambiental y el amor por el entorno, eso es lo que se quiere rescatar con las jornadas que se han emprendido, donde Aguas Regionales en sinergia con las Mesas Ambientales, Policía Ambiental, PGIRS, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos y empresas prestadoras del servicio de aseo se articulan con el ánimo de fortalecer estas iniciativas.

En 2018 se realizó 1 jornada de limpieza en el municipio de San Jerónimo, impactando directamente La Quebrada La Muñoz.

Se destacan los siguientes logros alcanzados:

**Cantidad de residuos recolectados: 230 KI**  
**Total, m: 400**



Limpieza Quebrada La Muñoz - Municipio de San Jerónimo



### 8.3. Participación en las Jornadas Barriales

Se participó con Stand Ambiental por medio de charlas con los niños sobre el ahorro y uso eficiente del agua y el proceso de potabilización, con el fin de fomentar el cuidado y manejos de los recursos hídricos, también se comparten tips de ahorro del agua, y se invita a que los niños realicen dibujos alusivos al cuidado del recurso hídrico, y al final se premiaban los dibujos más representativos.

Para el año 2018 se participó en las siguientes jornadas barriales:

Tabla 17 Jornadas barriales

Subregión	
Occidente	Urabá
San Jerónimo	Chigorodó
Santa Fe	Corregimiento el Reposo (Apartadó)
Sopetrán	Apartadó
Olaya	Turbo
	Mutatá
	Carepa

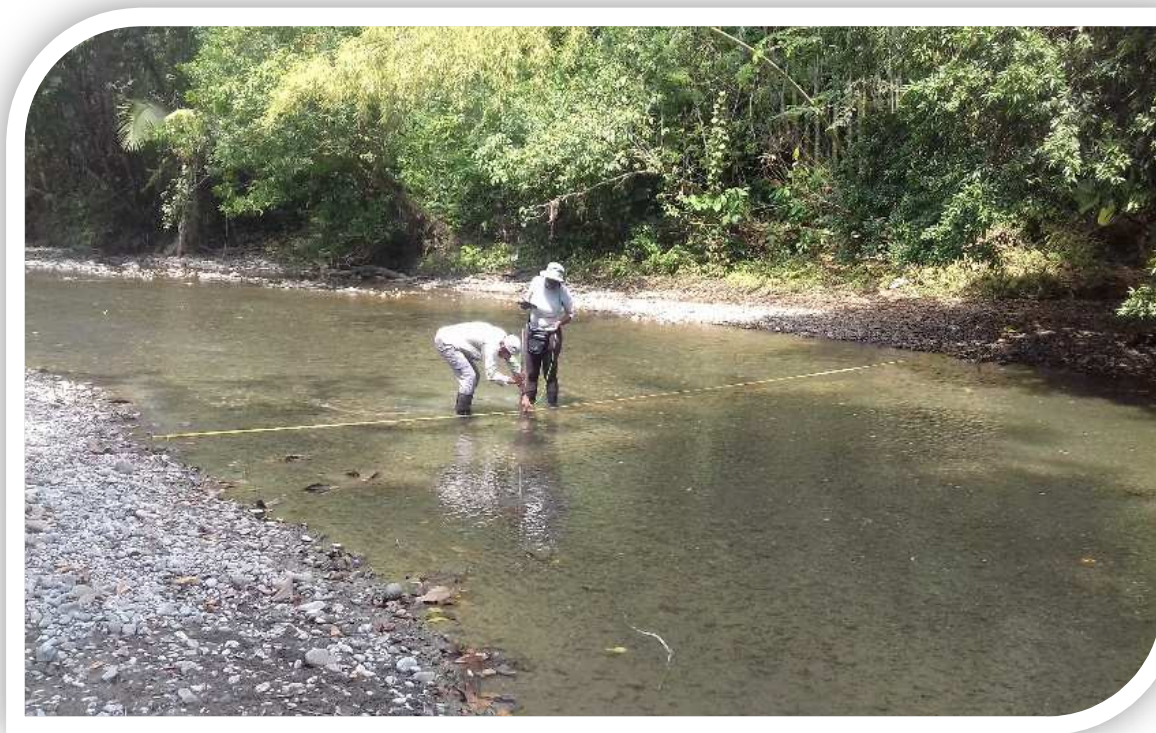
### 8.4. Visita De Inspección Cuencas Abastecedoras



Río La Pená, municipio de Santa Fe de Antioquia

Esta es una actividad que se realiza de manera conjunta con las Corporaciones, las Samas, mesas ambientales, y líderes comunitarios, con el fin de monitorear las cuencas abastecedoras. Este seguimiento permite realizar una inspección de las actividades que se están generando dentro de la cuenca y controlar aquellas que afectan los recursos naturales permitiendo prender alarmas ante la corporación y el municipio.

## 8.5. Aforo Caudal Con Molinete



Aforo caudal con Molinete

Aguas Regionales, cuenta con fuentes de abastecimiento para cada uno de los municipios, ya sean superficiales o subterráneas. Para las fuentes superficiales se realizan aforos periódicos con el fin de verificar la cantidad de agua disponible para la prestación de los servicios de acueducto. El aforo es la operación de medición del volumen de agua en un tiempo determinado, este es el caudal que pasa por una sección de un curso de agua y el valor del caudal mínimo debe ser mayor que el consumo máximo diario con la finalidad de cubrir la demanda de agua de la población. Es vital que los aforos se efectúen en las temporadas críticas de los meses de estiaje (los meses secos) y de lluvias, para conocer caudales mínimos y máximos. Aguas Regionales opera en municipios donde hay fuentes superficiales vulnerables, por lo que la periodicidad de seguimiento es mayor en estas, entre ellas se encuentran: Las Quebradas Cristalina, La Pedregosa de Carepa, Río Apartadó y Río Turbo; monitoreadas en épocas de sequía cada 8 días.

## 8.6. Comité Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD

Aguas Regionales participa activamente en los comités de Gestión del Riesgo, en los cuales se tratan diversos temas de gran importancia como el compromiso con la parte Ambiental y estrategias de mitigación y preparación a toda la comunidad en general sobre una potencial situación de riesgo. Formamos parte de los comités de

riesgo de los siguientes municipios: Apartadó, Carepa, Chigorodó, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, y Turbo.

### 8.7. Consejos de Cuencas y Planes de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica – POMCA



El POMCA es un instrumento a través del cual se realiza la planeación del uso coordinado del suelo, de las aguas, la flora y la fauna y el manejo de la cuenca, entendido como la ejecución de obras y tratamientos, en la perspectiva de mantener el equilibrio entre el aprovechamiento social y económico de tales recursos y la conservación de la estructura físico biótica de la cuenca y particularmente del recurso hídrico.

Aguas Regionales participa en los POMCAS de Turbo-Currulao, río León, río Aurrá y la Sopetrana, en esta ordenación se conformaron los Consejos de Cuenca donde Aguas Regionales EPM, participa activamente de ellos y se han realizado las divulgaciones con los Concejos Municipales.

### 8.8. PMIRS

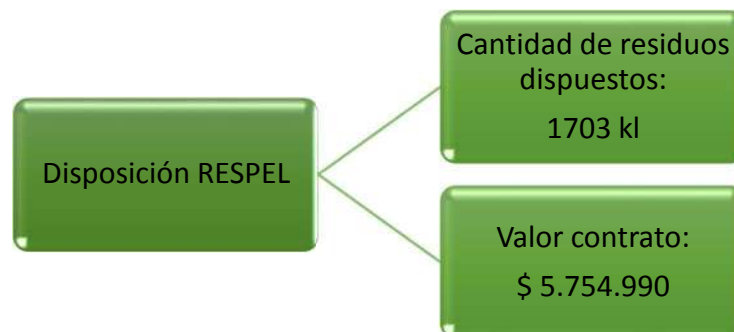
La gestión y el manejo integral de los residuos sólidos es una responsabilidad enmarcada en la política ambiental del Grupo EPM, por ello Aguas Regionales realiza constantemente gestión de sus residuos generados en la operación y desarrollo de las actividades de acueducto y alcantarillado. Esta gestión se enfoca en:

➤ Tabla 18 Capacitaciones y educación:

Tema	Personas impactadas	Beneficios
Separación en la fuente y disposición de los residuos.	311	Menor cantidad de residuos sólidos que van al relleno sanitario.
Clasificación correcta de los residuos		Mayor cantidad de residuos aprovechados.
Comparendo Educativo		Fortalecimiento en hábitos y conductas ambientales.
Adopta un reciclador	1	Contribución a mejorar calidad de vida de la persona recuperadora. Aprovechamiento de residuos sólidos.

### ➤ Disposición Final de RESPEL

Se realiza recolección, transporte y disposición final de los residuos especiales y peligrosos como las luminarias y materiales impregnados con hidrocarburos, reactivos vencidos y recipientes de reactivos (tarros vacíos), papeletas de aluminio DPD. Estos residuos son almacenados temporalmente y entregado periódicamente para su disposición final a una empresa recolectora mediante un contrato. Una vez realizada la gestión, la empresa recibe certificación de disposición final de estos residuos.



Con esta gestión evitamos que los residuos de mayor impacto ambiental terminen en nuestras fuentes de agua, el suelo o nuestros recursos naturales.

### 8.9. Celebraciones Ambientales

Estas actividades fueron desarrolladas con el objetivo de conmemorar celebraciones ambientales tales como: El día del Agua, el día del medio ambiente y día del árbol. Estas actividades se realizaron en conjunto con mesas ambientales,

SAMAS, alcaldías y otras institucionalidades de los municipios donde opera Aguas Regionales. En las actividades se realizaron ejercicios educativos con diferentes grupos de interés, como instituciones educativas, comunidad en general, empresas privadas y otros.

### 8.10. **Lagunas El Juncal en Santa Fe de Antioquia y Las Yuquitas en Turbo**

Se ejecutó el contrato para el control de impacto de olores en la PTAR de Santa Fe de Antioquia, con el cual se minimizaron los olores generados dentro de las lagunas por la descomposición de la materia orgánica y afectación a la población de los barrios aledaños dando cumplimiento a las siguientes normas:

- Resolución número 1541 de 2013: por el cual se establecen los niveles permisibles de calidad del aire o de emisión, el procedimiento para la evaluación de actividades que generan olores ofensivos y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0672 de 2014 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:
- Resolución 0601 DE 2006: Por la cual se establece la Norma de Calidad del Aire o Nivel de Inmisión, para todo el territorio nacional en condiciones de referencia.

Se realizó la optimización de las lagunas Las Yuquitas con lo que se recuperó el tratamiento de las aguas residuales en el municipio de Turbo, actividad que no se había podido realizar por las invasiones en todo el perímetro de las mismas dificultando el ingreso de maquinaria, en el trabajo conjunto realizado con la alcaldía municipal se logró reubicar 18 familias despejando un área para el ingreso de maquinaria, permitiendo así la ejecución de obra civil y extracción de lodos en geotubos para su tratamiento.



Lagunas el Juncal Santa fe de Antioquia

## 8.11. Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema BancO<sub>2</sub>.



Con este convenio durante el 2018 logramos fortalecer el número de hectáreas protegidas y restauradas en las partes altas de las cuencas de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo, vinculando 61 familias que se comprometen a la protección de las zonas de influencia de las cuencas y sus nacimientos.

Las familias con los aportes recibidos han logrado mejorar su calidad de vida, mediante mejoras de infraestructura de sus viviendas, alimentación, medicamentos, entre otros.

### Resultados

Ha Protegidas	Ha Restauradas	Familias beneficiadas
763	122	61



Este es un ejemplo de las iniciativas de las familias con los aportes.

A través de este convenio marco entre, EPM, CORPOURABA y Aguas Regionales ha sido posible la inversión de \$591,313,333.00, beneficiando así a 61 familias ubicadas en la zona de influencia de la Serranía del Abibe, donde nacen las fuentes de abastecimiento de los acueductos de la subregión de

Urabá.

Tabla 19 Aportes

Inversión		
Aguas Regionales	EPM	CORPOURABA
\$124.380.000	\$230.640.000	\$236.293.333

Por medio del proceso de implementación del convenio se logró conformar un equipo técnico de guardabosques que han apoyado el seguimiento a las familias beneficiadas, a las condiciones naturales de las áreas de bosques, a los

compromisos de conservación de restauración (identificación de árboles semilleros, elaboración de viveros temporales y siembras en áreas seleccionadas) y al mejoramiento de calidad de vida de cada una de las familias asociadas la estrategia BanCO2.

Los guardabosques seleccionados son mano de obra no calificada, viven en el área de influencia donde se desarrolla el convenio y hacen parte de las familias beneficiadas.

Las familias beneficiadas del esquema BanCO2 se comprometieron a realizar diferentes acciones de restauración como son enriquecimiento del bosque, franjas protectoras de agua y cercas vivas, que tiene como objetivo mejorar el aprovisionamiento de los Servicios Ambientales asociados a los bosques en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó.

Se apoyó algunas iniciativas de restauración con el suministro de materiales de ferretería como son: Alambre de púa, alambre de cerca eléctrica y grapas; los cuales son indispensables para la protección en las áreas de retiro y restauración (siembra de material vegetal) en quebradas y nacimientos de agua ubicados en los predios de las familias beneficiadas.

Como parte de los compromisos adquiridos por las familias son las acciones de inversión de los recursos recibidos, con el objetivo de que las familias mejoren su calidad de vida. En las visitas de seguimiento se pudo observar el compromiso de las familias con la estrategia BanCO2, y la satisfacción por el cambio en su calidad de vida; es así, como las familias han hecho inversiones con los recursos recibidos, entre los cuales se destacan:

**Tabla 20 Acciones de Mejoramiento de la Calidad de Vida**

Mejoramiento de Vivienda (Techo, piso, Puertas, Ventanas, cocina, baño)
Construcción de Vivienda Nueva
Compra de vestido y alimento para la familia
Compra de Insumos para la Finca
Pago de Jornales (Mantenimiento Cultivos)



A la izquierda Casa vieja, a la derecha casa nueva de la familia Yenys Yasgledys Tuberquia Úsuga predio el Mejoral vereda Las Mercedes.





A la Izquierda cultivo de cacao de la familia del señor Abrahán de Jesús Mayo Chala predio Palmira vereda San Felipe; a la derecha cultivo de cacao de la familia Rigoberto Ramos Urreta predio Bella Vista vereda las Mercedes.

### 8.12. Convenio Piragua Empresarial

Convenio liderado por CORANTIOQUIA en el cual se vinculan empresas prestadoras de servicio, acueductos veredales y comunidad en general con el fin de articular acciones que permitan conocer las condiciones de las fuentes hídricas, transmitir datos de pluviometría, participar en capacitaciones donde se orientan acciones preventivas y de gestión de riesgo de las fuentes hídricas.

### 8.13. Mesa de Trabajo Macura Para el Acuífero De Urabá

Aguas Regionales participó en el segundo foro de Aguas subterráneas “Vida y Desarrollo; Uso responsable el futuro desde el presente”, direccionado desde la Mesa del Acuífero del Golfo de Urabá. En el foro se contó con una participación masiva de comunidades de la zona, empresas privadas, empresas públicas, instituciones educativas, Gobernación de Antioquia y alcaldías municipales.



Desarrollo del Foro “ Vida y Desarrollo”

#### 8.14. Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal (CIDEAM).

Conscientes del trabajo que se debe realizar en todos los grupos de interés en educación y concientización, se viene participando de estos espacios en los municipios de Sopetrán, Carepa y Apartadó, teniendo como finalidad articulación de las actividades ambientales con las demás instituciones y elaboración de plan de acción municipal en cada uno de los territorios.

#### 8.15. Planes de Manejo Ambiental de proyectos (PMA)

Los Planes de manejo ambiental (PMA) se constituyen en el instrumento de identificación, planificación, manejo y prevención de impactos ambientales que se puedan presentar por la ejecución de los proyectos de infraestructura ejecutados en el marco de los planes de inversión de la empresa. En el año 2018, Aguas Regionales formuló y realizó seguimiento a 22 PMA en los municipios operados. Previniendo de esta manera impactos negativos que afectaran a los recursos naturales y a las comunidades ubicados en las zonas de influencia de los proyectos.

#### 8.16. Pago de tasas ambientales y retributivas a la Corporación en los últimos años y su variación.

Las tasas de uso y retributivas son el instrumento con el cual las empresas retribuyen a las autoridades ambientales como representantes del estado por el uso del recurso y con el cual se fomenta la implementación de medidas protectoras y de recuperación de los recursos naturales aprovechados. A la fecha Aguas Regionales viene realizando el pago de tasas por uso y tasas retributivas a CORPOURABA y CORANTIOQUIA, autoridades ambientales que se encuentran en las jurisdicciones de los municipios donde opera actualmente.

Desde el año 2016, Aguas Regionales ha realizado el pago de los siguientes valores por concepto de tasas de uso y tasa retributiva:



PAGO POR CONCEPTO			
Tasa	Pago 2016	Pago 2017	Variación
Tasas retributiva	\$ 1,724,789,552.0	\$ 1,964,750,843.0	14%
Tasas de Uso	\$ 31,310,392.0	\$ 50,461,303.0	61%



Pago de tasas vigencia 2016 y 2017.

Ilustración 7 Pago por Concepto

Tabla 21 Tasas retributivas



Tasas retributiva				
Municipio	2016	2017	Variación \$	Variación %
Apartadó	\$ 716,633,100.0	\$ 751,270,500.0	\$ 34,637,400.00	5%
Turbo	\$ 175,567,300.0	\$ 221,015,700.0	\$ 45,448,400.00	26%
Carepa	\$ 312,603,500.0	\$ 370,790,300.0	\$ 58,186,800.00	19%
Chigorodó	\$ 301,271,600.0	\$ 347,279,200.0	\$ 46,007,600.00	15%
Mutatá	\$ 49,889,700.0	\$ 46,124,900.0	-\$ 3,764,800.00	-8%
San Jerónimo	\$ 20,379,394.0	\$ 62,403,115.0	\$ 42,023,721.00	206%
Sta Fe Ant	\$ 49,114,767.0	\$ 71,401,653.0	\$ 22,286,886.00	45%
Sopetrán	\$ 95,093,222.0	\$ 90,348,210.0	-\$ 4,745,012.00	-5%
Olaya	\$ 2,370,842.0	\$ 2,143,706.0	-\$ 227,136.00	-10%
Sucre (Olaya)	\$ 1,866,127.0	\$ 1,973,559.0	\$ 107,432.00	6%
<b>Total</b>	<b>\$1,724,789,552.0</b>	<b>\$1,964,750,843.0</b>	<b>\$239,961,291.00</b>	<b>14%</b>

Total de pagos de tasas por municipio operado por Aguas Regionales.

### 8.17. Presentación de los informes de seguimiento al PSMV semestral en el 2018.

Aguas Regionales presta el servicio de alcantarillado en cuatro municipios y un corregimiento en la subregión del occidente antioqueño y cinco municipios en la subregión de Urabá. En cada subregión hay presencia de autoridades ambientales, con las cuales se ha venido fortaleciendo el relacionamiento y la cercanía a tal punto de convertirse en aliados en la gestión ambiental en los territorios donde tiene influencia la empresa. Como resultado de todo el proceso de acompañamiento y relacionamiento entre las instituciones, Aguas Regionales logro obtener para el año 2018 las resoluciones de aprobación de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) de los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá. Para los municipios de la subregión de occidente, se logró presentar la propuesta de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), los cuales se encuentran en proceso de revisión por parte de CORANTIOQUIA. Así, a la fecha Aguas Regionales cuenta con los siguientes PSMV aprobados y en ejecución:

Tabla 22 PSNV Aprobados

Municipio	No Resolución
Olaya	Res 130HX-1312-6919
Santa Fe de Antioquia	Resolución PSMV 1312_6920
San Jerónimo	Resolución 130HX-1312-6921
Sopetrán	Resolución 130HX-1312-6922
Turbo	Res-200-03-20-01-0053-2018
Apartadó	Res 200-03-20-01-0571-2018
Carepa	Res 200-03-20-01-0537-2018
Chigorodó	Res 200-03-20-01-0565-2018
Mutatá	Res 200-03-20-07-0546-2018

PSMV aprobados para Aguas Regionales

El **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)**, es un instrumento de manejo ambiental aprobado por la corporación ambiental, que contempla el conjunto de programas, proyectos y actividades, con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial, los cuales deberán estar articulados con los objetivos y las metas de calidad y uso que defina la autoridad ambiental competente para la corriente, tramo o cuerpo de agua.

El PSMV contiene indicadores que se plantean con el fin único de lograr el saneamiento de las fuentes hídricas impactadas en los vertimientos de aguas residuales de los municipios. Entre estos indicadores se encuentran:

Tabla 23 Indicadores PSMV

Diseños y construcción de colectores
Instalación de Redes de recolección de alcantarillado
Reducción puntos de vertimientos
Compra de predios
Diseños y construcción de sistemas de tratamiento

En cuanto a la eliminación de vertimientos, Aguas Regionales tenía proyectado para el 2018 la reducción de 8 descargas de aguas residuales, 4 en el municipio de Apartadó y 4 en el municipio de Chigorodó. Como resultado de este compromiso, se logró la eliminación de las 8 descargas, lo cual representa para las fuentes hídricas una reducción en el impacto ambiental sobre el cuerpo y tramo de agua donde se venía realizando el vertimiento, además impacta favorablemente sobre los indicadores de gestión del PSMV para cada uno de los municipios. A continuación, se presenta los resultados de esta gestión:

Tabla 24 Vertimientos

Vertimientos eliminados		
Municipio	No descargas	Inversión
Apartadó	4	\$ 150.612.247
Chigorodó	4	\$1,369,139,856.00
Total	8	\$1,369,139,856.00

Comprendiendo la importancia de fortalecer y mantener un relacionamiento y una comunicación asertiva con las autoridades ambientales que se encuentran en las áreas de influencia de los municipios operados por Aguas Regionales, se ha venido realizando mesas de trabajo donde se ha logrado adelantar gestiones de diferentes temas relevantes para el desarrollo ambiental, social y cultural de nuestras regiones. Los temas frecuentes tratados en estas mesas son:

**a. Tramites ambientales requeridos para la ejecución de proyectos y obras:**

- Permisos de aprovechamiento forestal.
- Ocupación de cauces.
- Permisos de vertimientos.
- Concesiones.

**b. Apoyo acciones conjuntas:**

- Seguimientos informes Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
- Seguimiento de trámites.
- Acompañamiento en la ejecución de proyectos.
- Autodeclaraciones de uso de agua y vertimientos.
- Aclaración de dudas sobre procesos y expedientes vigentes.
- Tratamiento de temas específicos de situaciones que se presenten en las áreas de influencia de operación de la empresa.

**c. Logros:**

- Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales y la confianza.
- Aprobación de trámites y permisos.
- Aprobación de PSMV para Urabá.
- Aprobación de cargas contaminantes de ambas regiones.
- Acompañamiento por la autoridad en la Oportunidad de entrega de información y requerimientos.
- Debates sobre decisiones de alta complejidad de proyectos que se desarrollan para las regiones.

## 9. OPERACIONES E INVERSIONES

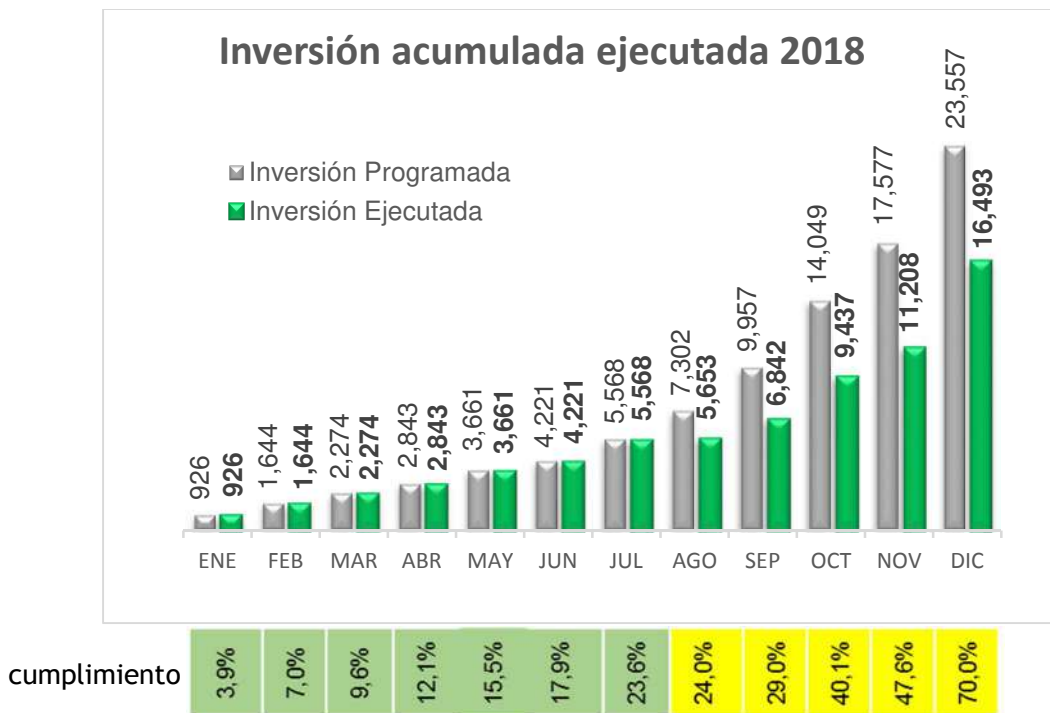
Temas Materiales	<p>Acceso y comprabilidad.</p> <p>Calidad y seguridad de los productos y servicios.</p> <p>Población sin servicio.</p> <p>Tarifas y Precios</p>
------------------	---

### 9.1. Inversiones Recursos Propios

Para la vigencia 2018 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de **\$23.544** millones de pesos, de los cuales **\$8.409** millones corresponden a provisión agua y **\$15.145** millones para saneamiento básico.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2018 asciende a **\$16.493** millones, para un cumplimiento del 70%, de los cuales **\$5.402** millones corresponden al sistema de acueducto (provisión agua) y **\$11.091** millones al sistema de alcantarillado (saneamiento básico). El valor de los recursos comprometidos (ejecutados + adjudicados) corresponde al 94,8% de los **\$22.327** millones presupuestados. Estas inversiones buscan además de mejorar la calidad de vida, cerrar las brechas en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Tabla 25 Inversión Acumulada



Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2018, el 32.8% corresponden a acueducto y el 67.2% a alcantarillado.

Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de acueducto fueron:

Tabla 26 Inversiones Ejecutadas Acueducto

Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 1.	\$ 650	1,4 Km
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 2.	\$ 247	1,7 Km
Mutatá	Optimización de redes de acueducto y alcantarillado.	\$ 373	1,9 Km
Región Urabá	Prestación de servicios de consultoría y realización de estudios y diseños asociados a redes e infraestructura de acueducto y alcantarillado.	\$ 213	Global
Sopetran	Construcción red matriz de acueducto, tanque de almacenamiento y demás obras accesorias.	\$ 2.148	4 km

Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de alcantarillado fueron:

Tabla 27 Inversiones Ejecutadas Alcantarillado

Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 1.	\$ 663	0.98 Km
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 2.	\$ 652	1,8 Km
Chigorodó	Optimización de redes de acueducto y alcantarillado	\$ 1.039	1,9 Km

Región Urabá	Prestación de servicios de consultoría y realización de estudios y diseños asociados a redes e infraestructura de acueducto y alcantarillado	\$ 2.310	Global
Región Urabá	Suministro de tubería de PVC para construcción de colectores	\$ 967	Global
Chigorodó	Construcción colector de alcantarillado en el municipio de Chigorodó.	\$ 815	0.59 Km
Sopetran	Construcción de colector la Sopetrana.	\$ 662	0.27 Km

De los anteriores cuadros y la distribución de los recursos, se observa que la mayor inversión se viene presentando en proyectos de saneamiento básico, esto enfocado principalmente en el cumplimiento de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV) adquiridos con las corporaciones ambientales.

Se resalta la consultoría adelantada para los diseños de los sistemas de tratamiento de aguas residuales de los municipios de Turbo, Apartadó y Carepa, y los tramos de redes de transporte necesarios para el funcionamiento de éstas. El reto en 2019 es adelantar la gestión de los recursos para la construcción de estos sistemas, ya que dentro de la planeación de la empresa se contempla que estas sean ejecutadas con ABC (aportes bajo condición), de manera tal que no tengan impacto en las tarifas.

## 9.2. Inversiones recursos aportes bajo condición (ABC)

En 2018 el presupuesto de otras fuentes para ejecución por Aguas regionales se resume a dos importantes proyectos. El primero la construcción de un tramo de red para drenaje urbano en el municipio de Apartadó; colector aguas lluvias, en el cual los aportantes de los recursos fueron el municipio de Apartadó y EPM, mientras Aguas Regionales aportó la contratación y supervisión del contrato y el segundo la consultoría para identificar una fuente o combinación de fuentes superficiales para captación de agua para la región de Urabá, los recursos para esta consultoría fueron aportados por la Gobernación de Antioquia, EPM, CORPOURABA y Aguas regionales, la contratación estuvo a cargo de la Aguas Regionales y la supervisión por EPM y Aguas Regionales.

Tabla 28 Inversión de Recursos Bajo Condición

DESCRIPCIÓN	VALOR	AVANCE
<b>Presupuesto ABC 2018</b>	<b>2.024</b>	
Estudio de nueva fuente	949	46,9%



DESCRIPCIÓN	VALOR	AVANCE
Colector aguas lluvias en Apartadó	1.000	49,4%
<b>Total, inversión ejecutada ABC</b>	<b>1.949</b>	<b>96,3%</b>

La subejecución se presentó en el contrato de consultoría de Nueva Fuente, ya que este fue adjudicado por un menor valor al presupuestado y durante su ejecución no se requirió de actividades extras o adicionales que implicaran modificación en el valor del contrato.

### 9.3. Colector de aguas lluvias en el sector salud de Apartadó.

Con el convenio Interadministrativo N° CT-2016-002778, el cual tuvo un valor de \$1.000 millones de pesos, de los cuales EPM aportó el 70% de los recursos y el Municipio de Apartadó el 30%, se construyó el colector de aguas lluvias en el sector salud del municipio de Apartadó con las siguientes características:

- ✓ Contratista obra civil y suministros: Rodrigo Lenes Sucerquia.
  - ✓ Supervisión de la obra: Aguas Regionales (1 profesional Ingeniero Civil, 1 Profesional SISO y 1 auxiliar en Agua y Saneamiento).
  - ✓ Plazo para la ejecución de las obras: 155 días Calendario.
  - ✓ Fecha de inicio: 9 de julio de 2018.
  - ✓ Valor contrato N°029 de 2018: \$ 1.000'000.000.



Con este proyecto se instalaron 590,8m de tubería PVC en diámetros de 10,30 y 36 pulgadas y 250m de tubería en polietileno de 160mm para acueducto. Con este proyecto, además de reducir las inundaciones en este sector por aguas lluvias, se reduce el riesgo de reboses de aguas residuales en los sectores aguas abajo por la combinación de las aguas en las redes existentes.

#### 9.4. Consultoría Nueva Fuente.

En 2018, Aguas Regionales ejecutó los recursos del convenio Interadministrativo de Cofinanciación N°4600006088, celebrado entre el Departamento de Antioquia – Gerencia de Servicios Públicos, Aguas Regionales, la Corporación de Desarrollo Sostenible de Urabá – CORPOURABA y EPM, cuyo objeto es “Formulación, viabilización y gestión del proyecto de agua potable en la disponibilidad de otras fuentes de captación para la subregión del Urabá Antioqueño”, por un valor de \$1.182 millones.



En 2017, Aguas Regionales inició el proceso de contratación de la empresa consultora para realizar la ejecución del Convenio, quedando seleccionada Integral S.A. por un valor de \$949 millones, la cual logró cumplir con el alcance del proyecto, seleccionando la fuente superficial de agua más conveniente desde su comportamiento para el abastecimiento de agua para el área de influencia seleccionado.

Es importante señalar que si bien la consultoría tenía alcance para toda la región de Urabá, dentro de las tareas del consultor se encontraba identificar el estado actual de las fuentes de abastecimiento de los 11 municipios que integran la región, y a partir de este análisis y la proyección de la demanda, el consultor debería seleccionar el área de influencia, quedando finalmente el corredor Chigorodó – Turbo y como fuente superficial de captación el río León a la altura de la desembocadura del río Chigorodó.

#### 9.5. Gestión de recursos aportes bajo condición (ABC)

En 2017 se realizó la formulación de diferentes proyectos que fueron presentados al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) por valor de \$36.141 millones, con el fin de obtener recursos de aportes bajo la condición, de los cuales ya están viabilizados \$25.639 millones y radicados con gestión \$10.501 millones, que permitirán el crecimiento en coberturas de acueducto y alcantarillado sin impactar la tarifa de los usuarios.

En 2018, se definen las fuentes por las cuales serán ejecutadas estos proyectos, en el siguiente cuadro se relacionan los proyectos y los valores por los que finalmente fueron aprobados, además del estado en los que estos se encuentran:

Tabla 29 Proyectos

Municipio	Descripción	Valor	Estado	
Turbo	Construcción de tanque de almacenamiento de piso La Lucila II y obras accesorias en el sistema de acueducto del municipio de Turbo.	\$ 12.702.999.919	En contratación mecanismo obras por impuestos	Viabilizado
Turbo	Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase III (barrio Obrero) – municipio de Turbo.	\$ 6.670.837.205	En contratación mecanismo obras por impuestos	Viabilizado
Apartadó	Optimización sistema de acueducto en el municipio de Apartadó, Antioquia.	\$ 9.114.367.266	En contratación mecanismo obras por impuestos	Viabilizado
Carepa	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector etapa III, municipio Carepa.	\$6.063.402.470	obras por impuestos	Radicado
Mutató	Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Nuevo Horizonte, municipio de Mutató.	\$ 2.616.296.449	Ocad PAZ	Radicado

De igual forma, Aguas Regionales participa en los comités y mesas de trabajo como apoyo técnico para los municipios en la ejecución de los proyectos que fueron diseñados y formulados por la empresa en vigencias anteriores y que iniciaron su ejecución en 2017 y 2018, los cuales son contratados por FINDETER.

En el siguiente cuadro se relacionan los proyectos en los cuales se ha tenido participación:

Tabla 30 Proyectos con participación

Municipio	Descripción	Valor	Estado
Chigorodó	Optimización redes de alcantarillado residual, barrio Paraíso, municipio de Chigorodó	\$ 1.449	Ejecutado

Municipio	Descripción	Valor	Estado
Turbo	Optimización y extensión de redes de distribución secundaria, municipio de Turbo, Antioquia	\$ 10.666	En ejecución
Apartadó	Construcción pozo profundo y obras accesorias para nueva fuente de captación de agua subterránea del sistema de acueducto en el municipio de Apartadó	\$ 3.352	En ejecución
Apartadó	Optimización redes de alcantarillado residual en los barrios Antonio Roldán y Mateguadua del municipio de Apartadó	\$ 2.260	Ejecutado
Turbo	Extensión de redes de alcantarillado en el barrio El Gaitán	\$ 1.150	En ejecución
Turbo	Extensión de redes de alcantarillado en el barrio Juan XXIII	\$ 999	Ejecutado
<b>Total</b>		<b>\$ 19.876</b>	

## 10. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

Temas Materiales	<p>Acceso y comprabilidad.  Calidad y seguridad de los productos y servicios.  Población sin servicio.</p>
------------------	--

### 10.1. Resultados ICO Aguas Regionales

Tabla 31 Resultados ICO 2018

AGUAS REGIONALES S.A. E.S.P.					
INDICE DE CALIDAD OPERATIVA DICIEMBRE DE 2018					
INDICADOR CMI	Ejecución Diciembre 2018	Meta Diciembre 2018	% de Cumplimiento Diciembre de 2018	Meta diciembre 2018	% de Cumplimiento meta 2018
Cumplimiento meta cobertura Acueducto	87.977	88.004	99,97%	88.004	99,97%
Cumplimiento meta cobertura Alcantarillado	68.913	70.642	97,55%	70.642	97,55%
Calidad del Agua	0,01%	5%	100,00%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	93,26%	92,77%	100,54%	92,77%	100,54%
Pérdidas por usuario facturado	10,89	12,32	113,12%	12,32	113,12%
<b>ICO</b>			<b>102,24%</b>		<b>102,24%</b>

El color se asigna de acuerdo al cumplimiento de la meta establecida

Cumplimiento <90%

Cumplimiento >90% y <100%

Cumplimiento ≥100%

*Somos parte de ti*

aguas  
regionales

Grupo-epm

## 10.2. Continuidad

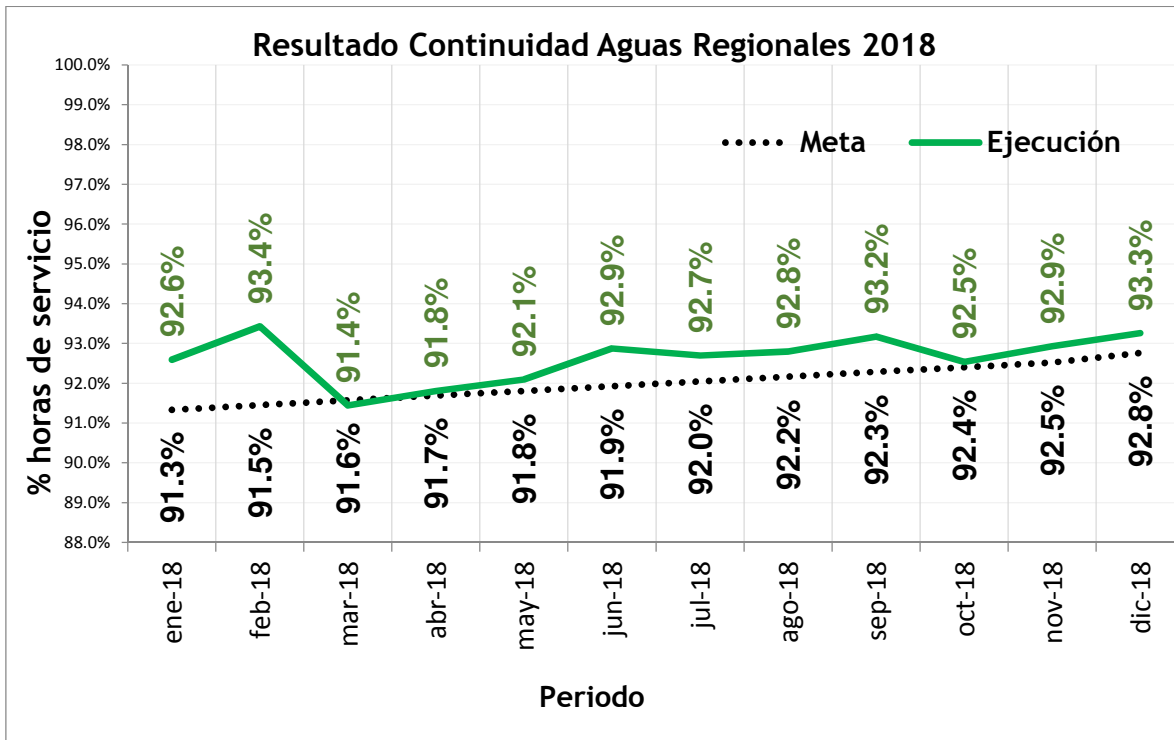
Se estableció para 2018, cerrar la vigencia con una continuidad consolidada del 92,77%, equivalente a 22,3 horas de servicio de acueducto al día. El resultado obtenido fue de 93,26%, equivalente a 22,4 horas de servicio de acueducto al día, superando la meta establecida para 2018.

Se resalta que solo uno de los sistemas atendidos no cuenta con una continuidad del servicio de acueducto durante 24 horas al día, y que los que sí cuentan con ella se ven afectados por las interrupciones programadas, especialmente para lavados de plantas de producción de agua potable, tanques de almacenamiento, instalación de válvulas para sectorización e instalación de hidrantes.

En particular en el municipio de Turbo se vienen realizando los empalmes de las redes nuevas a las existentes, aumentando el número de horas de interrupción del servicio. De igual forma se han presentado las interrupciones no programadas por afectaciones hechas por terceros o por vida útil de la infraestructura, además de los eventos climáticos como verano e invierno que generan, el primero agotamiento de las fuentes hídricas y el segundo altas turbiedades.

En la siguiente gráfica se muestra la meta y el resultado del indicador de continuidad durante 2018 en Aguas Regionales, resaltando que la disminución en la continuidad de marzo y abril se presentó por la temporada de verano, especialmente con impactos representativos en los municipios de Turbo y Carepa.

Tabla 32 Resultado Continuidad Aguas Regionales 2018



Durante 2018, se estimó para febrero, marzo y abril afectaciones en la continuidad del servicio por estrés hídrico en los municipios de Turbo, Apartadó y Carepa, por proyección de temporada de verano, sin embargo, esta no se presentó con el impacto esperado, de igual forma el impacto se hace menor como resultado de las gestiones realizadas por la empresa en la reducción de pérdidas, el funcionamiento de los cuatro pozos como fuentes alternas de captación para Turbo y la normalización del servicio en algunos sectores.

En 2018, la temporada de invierno afectó todos los sistemas, con mayor impacto en Turbo y Carepa, donde las altas turbiedades, taponamiento de las bocatomas, y daños en las redes de conducción y aducción por desestabilización del terreno obligaron a la interrupción del servicio. Las siguientes imágenes corresponden a Carepa, sistema que se hace más vulnerable por la topografía en la que se encuentran instaladas las redes.



Para mitigar estos riesgos en Carepa, la empresa, presupuestó para 2019 los recursos necesarios para la ampliación de la planta de producción de agua potable, como herramienta de recuperación del sistema en menor tiempo cuando se presentan estos eventos, además de la intervención del punto más vulnerable en la

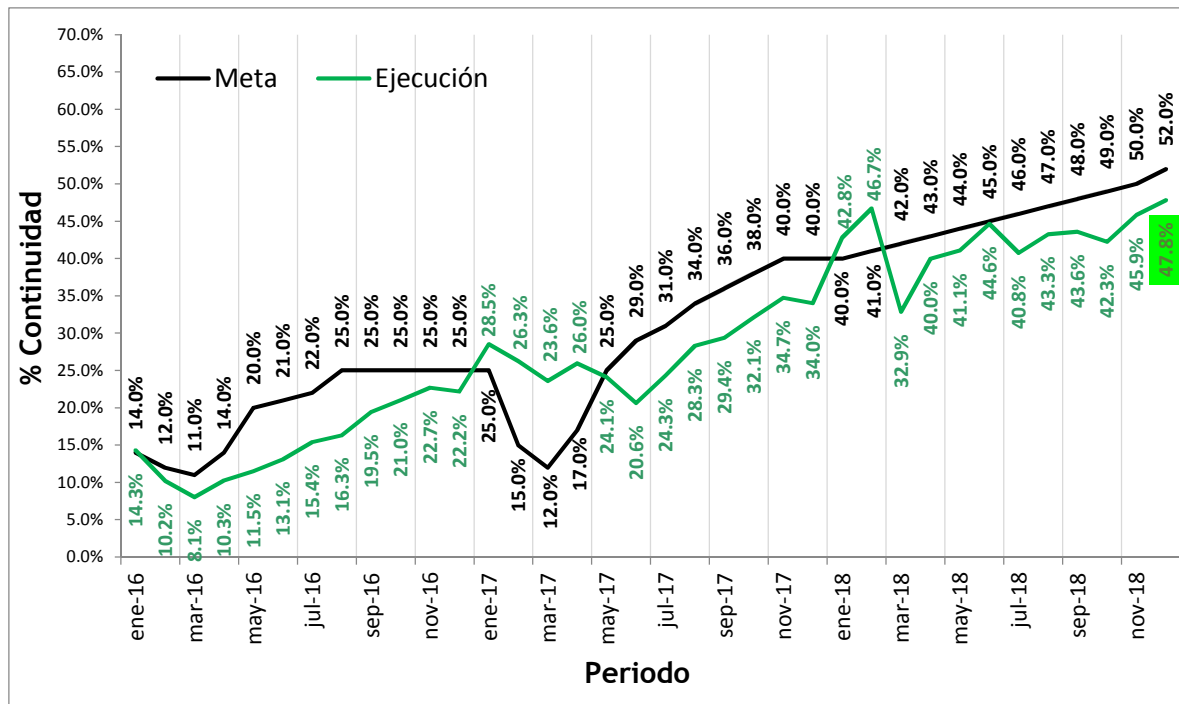
***Somos parte de ti***

conducción con un cambio de alineamiento (reubicación de la red) y asegurar los recursos necesarios para contar con respuestas inmediatas en materiales y equipos cuando se requiere la reparación de daños.

El principal reto en continuidad para Aguas Regionales se encuentra en el municipio de Turbo, además de sostener la continuidad de 24 horas/día en todos los demás sistemas que atiende y el control del crecimiento de asentamientos (invasiones) especialmente en Olaya y Bajirá. En Turbo se viene realizando la reposición y/o extensión de un total de 53 kilómetros de redes en tubería de polietileno de alta densidad, con el objetivo de mejorar la cobertura, disminuir las pérdidas y con esto aumentar la continuidad. De igual forma con el proyecto piloto de red aérea de acueducto en el sector la playa, también se logrará la reducción de pérdidas.

En el siguiente gráfico resaltamos los resultados de la continuidad en Turbo durante las últimas tres vigencias.

Tabla 33 Continuidad Turbo



Otro proyecto de gran impacto en continuidad y cobertura en el municipio de Turbo es la construcción del proyecto piloto de red aérea de acueducto, con el cual se logra mejorar la calidad de vida de los habitantes de un sector de la playa, en el que el sistema convencional de construcción de redes de acueducto enterrada no es funcional por el tipo de suelo, mangles llenos con basuras y madera que no permiten excavar sin afectar las viviendas.

Este proyecto piloto es una iniciativa de EPM quien aporó los diseños y materiales y que contó con el apoyo de Aguas Regionales con el suministro de materiales y

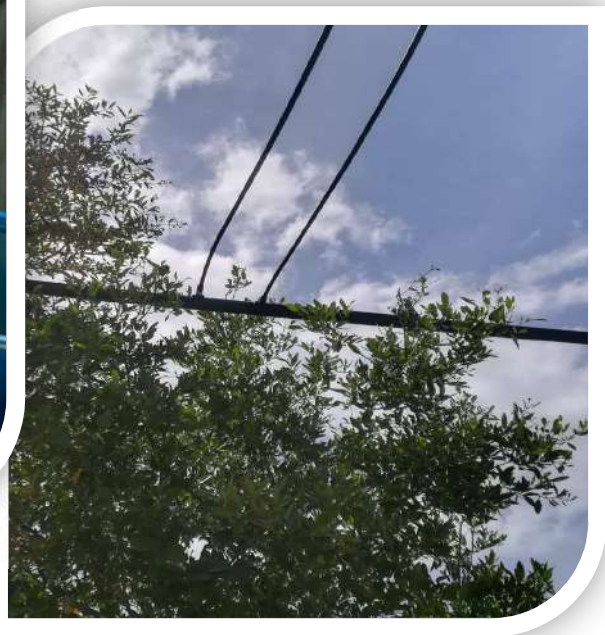


personal para terminarlo y ponerlo en funcionamiento. En 2018 se conectaron 35 viviendas de 350 estimadas, en 2018 se inició el proceso de contratación para la construcción del resto de las redes y alcanzar la cobertura estimada en este sector. Otro impacto que se espera tener con este proyecto en la vinculación del cantón de la armada en la Punta de las vacas, desde 2018 y se espera que en 2019 culminen las gestiones administrativas y técnicas para vincular este cliente.

En la siguiente imagen se observa el tipo de suelo del sector donde se implementó el proyecto piloto.



En las siguientes imágenes queremos resaltar las acometidas y el rostro de satisfacción de quienes reciben por primera vez en la historia de este sector, el servicio de acueducto por medio de las redes operadas por la empresa



Durante el proceso constructivo y puesta en marcha del piloto.

*Somos parte de ti*



### 10.3. IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua).

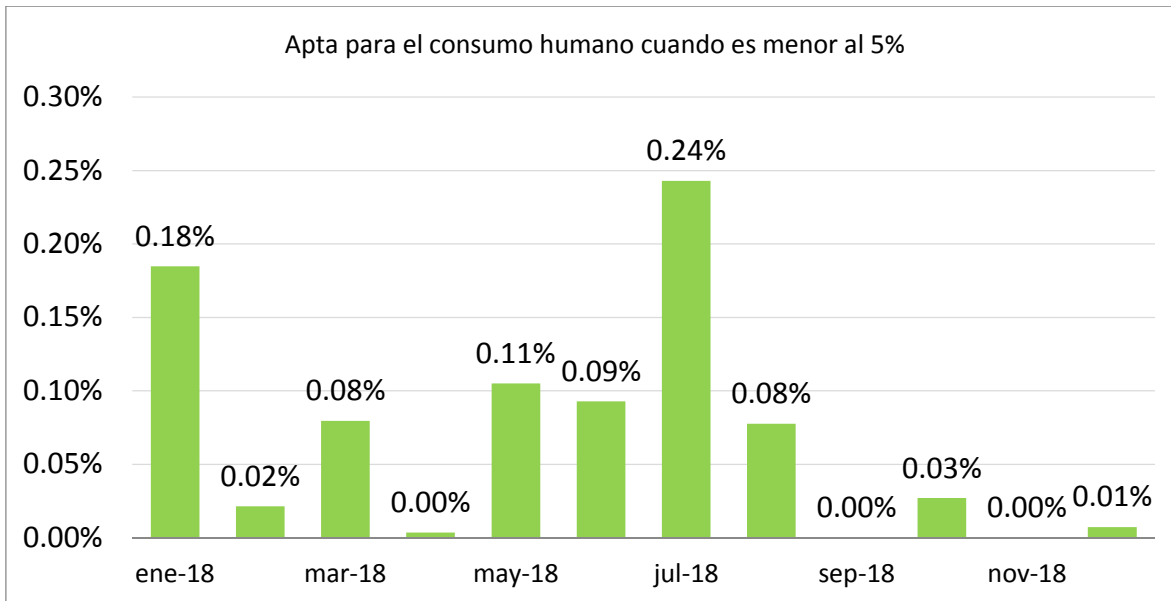
Los resultados obtenidos por los laboratorios contratados por la empresa y los de la Seccional de Salud de Antioquia, señalan que para los 12 meses de 2018, en todos los sistemas donde se presta el servicio de acueducto, que el Índice de Riesgo de Calidad del Agua está por debajo del 5%, que según la resolución 2115 del 22 de junio de 2007, califica el agua entregada a la red es apta para el consumo humano, como se resalta en el cuadro N°7 del artículo 15 “Clasificación del nivel del riesgo” de la mencionada resolución.

Tabla 34 Clasificación del nivel del riesgo

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 -100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1 - 80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1 – 35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1 - 14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.

En la siguiente gráfica se muestran los resultados obtenidos durante 2018, en los que se resalta que todos los valores obtenidos en esta vigencia se encuentran por debajo del techo establecido del 5%. Es importante resaltar que los sistemas que más presentan novedades son Turbo y Carepa, el primero por los riesgos de contaminación por fraudes y el segundo por turbiedades asociadas a la operatividad de los filtros en la planta de producción de agua potable, para los que se destinaron recursos en 2019 para la intervención de estos.

Tabla 35 Índice de riesgo de calidad del agua



Este resultado también se presentó para las vigencias 2016 y 2017, dando continuidad al proceso de formación al personal implicado en el tratamiento del agua y la dotación de equipos de laboratorio que garantizan el ejercicio operativo con la más alta eficiencia. De igual forma se adelantan campañas de sensibilización con el área social para mitigar el riesgo de accesos no autorizados a las redes implicando esto posibles contaminaciones.

#### 10.4. IPUF (índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado).

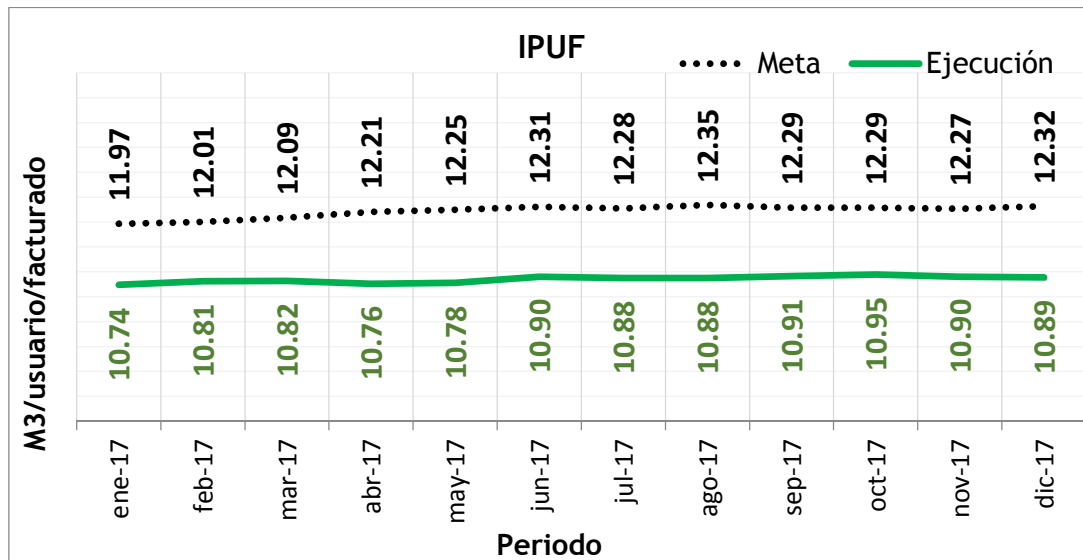
Los indicadores asociados a la medición de la gestión de pérdidas de agua, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales tiene con sus fuentes de captación.

Desde 2015 se viene con el fortalecimiento en la gestión de pérdidas, con la adquisición de nuevos equipos, formación del personal, optimización de la infraestructura, instalación de macromedición y micromedición y la educación al cliente para el ahorro y uso eficiente del agua.

Dentro de los hechos más relevantes para la reducción de pérdidas, se resalta el control en producción de agua potable en plantas, apoyado con el uso del software ANTISOFT, con el cual se hace monitoreo e línea a los trabajos en plantas de producción de agua potable. De igual forma se destacan las acciones sobre la infraestructura y la implementación de herramientas digitales que permiten tener un mayor control de los niveles en tanques.

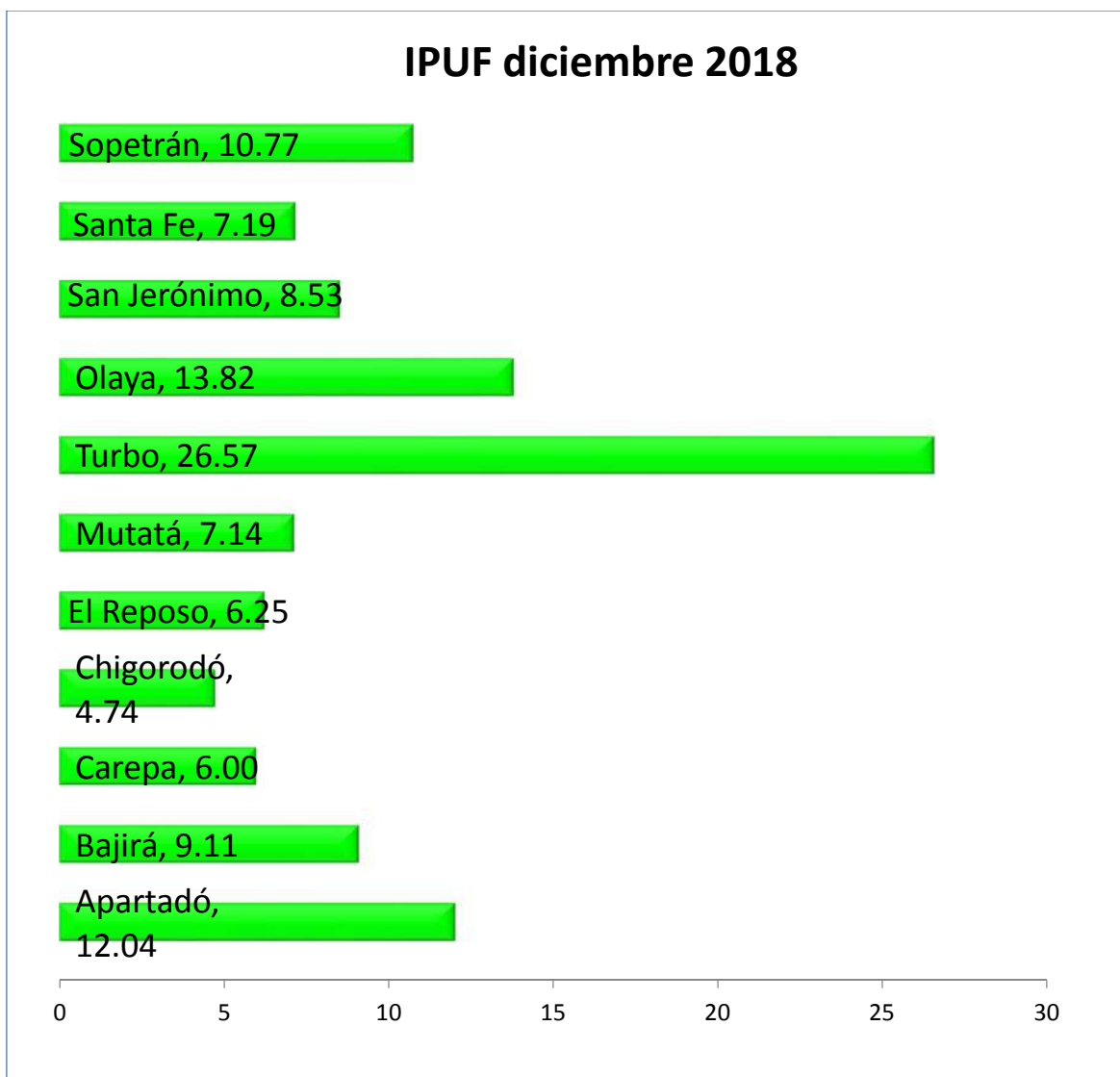
En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del IPUF durante 2018

Tabla 36 IPUF



La resolución CRA 688 de 2014, establece en el artículo 9 “Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia” que el IPUF deberá ser igual o inferior a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. Aguas Regionales resalta que al año 1 de 10 que hacen parte de la actual marcha tarifaria, se cuenta con dos sistemas dentro del techo establecido. En la siguiente gráfica se presentan los resultados con corte a diciembre 2018 para todos los sistemas atendidos.

Tabla 37 IPUF Diciembre 2018



Como ya resaltamos en indicadores anteriores, la gestión de proyectos con recursos propios o ABC se enfocan en el municipio de Turbo, donde se presenta el indicador de pérdidas más alto, esto asociado a la calidad de las redes, a la distribución de agua en sectores no facturados y al acceso no autorizado a las redes (fraudes). En el municipio de Apartadó, se presenta una situación similar a la de Turbo, sin embargo, con el proyecto gestionado ante el Gobierno Nacional y que iniciará ejecución en 2019, se espera reducir las pérdidas con la optimización de 13

kilómetros de redes que hoy se encuentran en asbesto cemento. En Olaya y Bajirá, las pérdidas están asociadas a los asentamientos informales que surgen en estos territorios.

## 11. AUDITORÍA INTERNA

Temas Materiales	Transparencia
------------------	---------------

### 11.1. Mecanismos de Control y Revelación de la Información

**Misión Auditoría:** Mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis con base en riesgos. (Adoptado del IIA)

**Propósito Auditoría:** Ser garantes de la unidad de propósito y dirección, mediante la construcción de relaciones de confianza, conformada por un equipo de alto desempeño e implementar mejores prácticas, contribuyendo así con el logro de los objetivos organizacionales.

La estructura de planta de cargos de este proceso cambia para la vigencia 2018, mediante dimensionamiento realizado por Aguas Regionales, el equipo estará conformado para la vigencia 2019 por: Un (1) jefe y dos (2) profesionales.

### 11.2. Plan de Trabajo de Auditoría

El plan de trabajo del área de Auditoría, se concibe mediante la planeación de Auditoría Corporativa de Grupo Empresarial, en la cual se tuvieron en cuenta las siguientes fases:

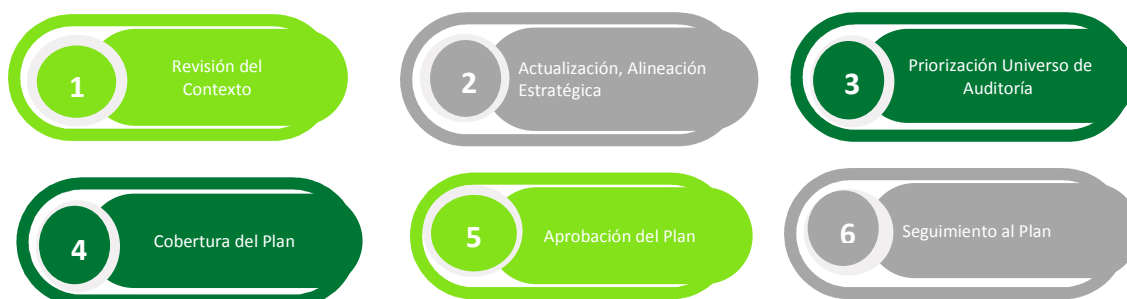


Ilustración 8 Plan de Trabajo

El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de auditoría interna para 2018 fue el siguiente:



Ilustración 9 Plan de Trabajo 2018

El cual aportó valor a la organización en los siguientes procesos:

- Macroproceso Evaluación y Mejoramiento
- Macroproceso Gestión Financiera
- Macroproceso Gestión de la Arquitectura Empresarial
- Ciclo Gestión de Ingresos
- Ciclo Gestión del Talento Humano
- Ciclo Gestión Tecnologías de la Información
- Adquisición de bienes y servicios
- Servicios de Soporte Administrativo

### 11.3. Planes de Mejoramiento



#### Seguimiento de Acciones

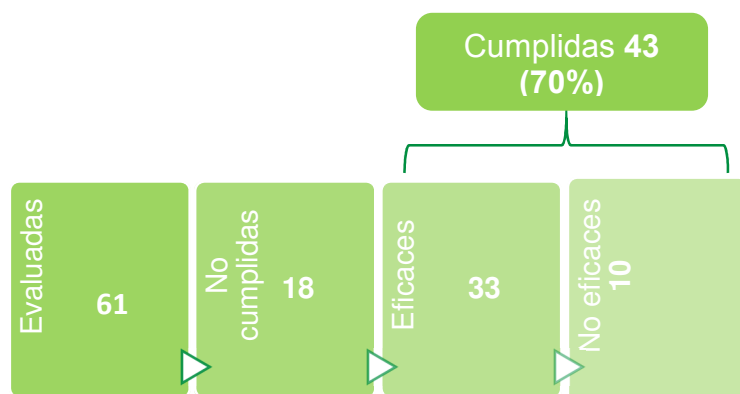


Ilustración 10 Seguimiento de Acciones

Como resultado de las recomendaciones del Comité de Auditoría de EPM, a partir de agosto de 2018, se implementó en EPM y filiales nacionales la herramienta para la gestión de los planes de mejoramiento “**Avanza**”



## 11.4. Resultados Evaluación Entes de Control

### ➤ Evaluación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Sistema de control interno

La medición al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y al Sistema de Control Interno están amparadas en el Decreto nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017. De esta manera el Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública estableció mediante la herramienta denominada FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión), a través del cual todas las entidades públicas del país realizaron su evaluación con corte a noviembre de 2017.

Aguas Regionales trabaja en la implementación, seguimiento y consolidación del Sistema de Control Interno, del cual hacen parte todas las dependencias de la empresa. A través del aseguramiento de los procesos, la valoración y seguimiento de riesgos y controles. El cual tuvo una calificación de desempeño de 63,8, quedado en el quintil más alto.



Ilustración 11 MIPG

Se inició la implementación del MIPG, con la valoración del componente del sistema de Control Interno, el cual se tendrá como reto llevar a cabo el 100% de su implementación en la vigencia 2019.

➤ **Evaluación sistema de control interno contable**

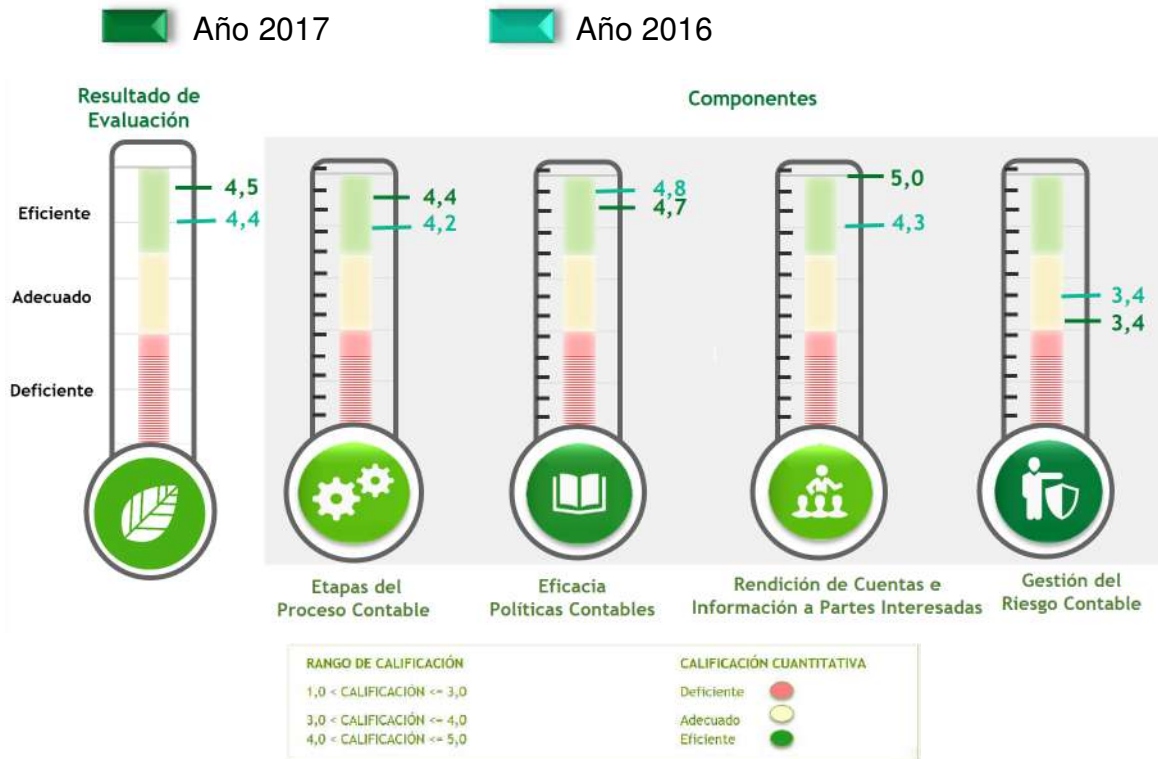


Ilustración 12 Evaluación sistema de control interno contable

El Control Interno Contable para Aguas Regionales, fue de 4,5, nivel EFICIENTE, lo que indica que la información financiera o hechos económicos, cumple con las características fundamentales de relevancia, de las que hace referencia el marco conceptual normativo contable.

**11.5. Transparencia por Colombia**

Aguas Regionales, se encuentra comprometida con el cumplimiento de sus valores corporativos, es así que para demostrar que “cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa”, se encuentra inscrita en la medición de transparencia empresarial que realiza la corporación Transparencia por Colombia, la cual es realizada a nivel Nacional en diferentes Empresas y al grupo empresarial EPM.

Aguas Regionales, obtuvo una calificación de 70,9 puntos en la medición de Transparencia Empresarial, estableciéndose como una empresa en un nivel

de riesgo de corrupción moderado, superando la meta que le estableció el Grupo Empresarial EPM para la vigencia 2018.

Puntaje general		70.9	Nivel de riesgo		MEDIO
Componente	Calificación	Calificación ponderada	Sub Componente	Calificación	Calificación ponderada
Reglas Claras	75.5	30.2	Integridad Corporativa	89.1	17.8
Apertura	79.2	23.8	Programa Anticorrupción	61.9	12.4
Diálogo	56.2	8.4	Información Socialmente Útil	79.2	23.8
Control	56.7	8.5	Gestión Relacionamiento	72.3	5.4
			Derecho de Acceso a la Información	40.0	3.0
			Controles Internos	63.3	4.8
			Promoción Control Social	50.0	3.8
			Anexo Transparencia Activa	76.8	N.A

Ilustración 13 Puntaje de Transparencia

### 11.6. Auditoria Regular - Contraloría General de Medellín

La Contraloría General de Medellín, como resultado de la Auditoria Regular de la vigencia 2017, emitió fenecimiento de la cuenta sin salvedades, con una calificación de la gestión fiscal de 92,18 puntos, y un concepto FAVORABLE producto de un dictamen a los estados financieros como LIMPIOS, obteniendo una calificación total de 91,75 puntos.

Hallazgos

6



Administrativos

6

### 11.7. Acciones de Fortalecimiento de Cultura de Control

Se llevó a cabo la campaña de fortalecimiento al grupo de interés interno, “Auditoría acompaña tu proceso, el valor de lo que hacemos”, en la cual se compartió información relevante del área de auditoría, planeación y las tres líneas de defensa.



Adicional, se realizó actividad interactiva “tres líneas de defensa”, cultura de control en apertura de Auditorias y publicación boletín informativo

### 12. ASUNTOS LEGALES Y SECRETARÍA GENERAL



**Somos parte de ti**

## Reunión con líder y Concejal del municipio de Apartadó

Aguas Regionales cuenta con el soporte jurídico a través del área Asuntos Legales y Secretaría General, que tiene por objetivo apoyar a las demás áreas que los requieran en las asesorías legales y jurídicas, convirtiéndose, además, en un control administrativo para la mayoría de las actuaciones de la empresa.

Dentro de las acciones implementadas, gestionadas y ejecutadas durante el 2018 por el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. se destacan:

1. Soporte Legal Ambiental para la obtención del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos para la Zona de Occidente.
2. Soporte Legal Ambiental en la obtención de concesiones de agua para la Operación de Occidente.
3. Soporte Legal Laboral para la adopción del Reglamento Interno de Trabajo.
4. Soporte Legal en Contratación en 67 procesos con cuantía mayor a 50 SMMLV.
5. Soporte Legal en el perfeccionamiento de más de 70 contratos.
6. Soporte Legal en Contratación en más de 70 Compras Operativas (menores a 50 SMMLV).
7. Soporte Legal para la obtención de las servidumbres del proyecto La Muñoz.
8. Representación Judicial para la recuperación de la Cartera Morosa por \$1800 Millones de pesos.
9. Representación Judicial para la imposición de Servidumbre del Colector Apartadó Etapa I.

### 12.1. Integración con la Secretaría General Nacional del Grupo EPM

Se continúa trabajando con la estructura de Secretaría General Nacional bajo el esquema de eficiencia para los procesos y áreas que son apoyados por la Secretaría General de la Filial.

En virtud de tal integración se ha logrado:

- Homologación del Estatuto de Contratación.
- Implementación de 14 Guías e instructivos homologados para la contratación.
- Actualización de Condiciones Generales y Particulares para contratar.
- Actualización y homologación de 68 plantillas dentro de las tres etapas del proceso contractual.

Lo anterior, parte de reconocer las particularidades de las empresas del grupo, procurando que se respeten los marcos de actuación general en los que debemos identificarnos como tal. Con estos lineamientos se optimiza el marco que ya rige. Así mismo, contar con estos criterios jurídicos, lineamientos y modo de actuar

permite que los proveedores y contratistas del Grupo EPM se encuentren con normas y procedimientos homogéneos en los procesos de contratación para su participación y selección, minimizando respuestas contradictorias entre filiales, de tal manera se logra consolidar la confianza en la contratación a nivel de Grupo Empresarial.

Procesos más representativos en los cuales actuó la empresa en el 2016, en calidad de demandante o demandado.

Clasificados a partir de tres criterios:

A- Riesgo económico

B- Riesgo para el negocio

C- Riesgo reputacional

RADICADO	DEMANDANDO	CUANTÍA	DESCRIPCIÓN
2018-00197-00	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá – CORPOURABÁ	379.118.669	Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Devolución mayor valor pagado que se demuestre dentro del proceso, por concepto de tasas retributivas para el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2014, en virtud del mayor valor liquidado por cargas contaminantes vertidas en DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) y SST (Sólidos Suspendidos Totales), por los usuarios de alcantarillado de la empresa Aguas de Uraba en el área urbana del Municipio de Apartadó.
2018-00196-00	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABÁ	179.953.387	Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Devolución mayor valor pagado que se demuestre dentro del proceso, por concepto de tasas retributivas para el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2014, en virtud del mayor valor liquidado por cargas contaminantes vertidas en DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) y SST (Sólidos Suspendidos Totales), por los usuarios de alcantarillado de la empresa Aguas de Urabá en el área urbana del Municipio de Turbo.

Ilustración 14 Procesos más representativos en calidad de demandante

## 12.2. Estado de cumplimiento sobre las normas de propiedad

Aguas Regionales acatando la normatividad externa aplicable y la política de tecnología de la información del Grupo EPM, cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

La empresa ha implementado medidas de control y autocontrol, que han servido para el aseguramiento de la no instalación de software sin su respectivo licenciamiento.

No se tiene información sobre incumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

### 13. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Temas Materiales	Transparencia
------------------	---------------

“Nuestra política de comunicación en Aguas Regionales tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”

Comunicaciones trabaja bajo la dirección de la Gerencia Aguas Regionales y es coordinada desde un involucrado operativo con la Vicepresidencia de Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM. Ser parte de los RICS de comunicaciones, nos permite estar alineados con la estrategia de Grupo y contar con información de primera mano ya sea relacionada con la empresa o con sus proyectos.

Las estrategias de los planes son:

**Comunicación para el desarrollo:** Planear y coordinar el desarrollo de piezas y espacios educativos, donde de una manera lúdica y diferente se transmitan mensajes institucionales que sean apropiados por la comunidad, logrando generar cambios concretos en la sociedad, en las instituciones y los individuos.

**Comunicación Informativa:** Informar de temas relacionados con los proyectos y la empresa, permitiendo fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva, con los grupos de interés.

**Comunicación Relacional:** Generar espacios de relacionamiento cercano, con los públicos de interés externos, donde se puedan generar vínculos y relaciones de mutua ganancia, en beneficio de la imagen y reputación de la empresa y los proyectos.

**Comunicación Interna:** Informar, por los diferentes medios, de manera constante sobre el desarrollo de los proyectos y los avances de la empresa, a los empleados directos de Aguas Regionales.



Publicación de 31 boletines de prensa en la página web de Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, así como en las redes sociales, y grupos de whatsapp.

Se enviaron alrededor de 1100 mensajes, a los grupos de whatsapp entre interrupciones, avances en las obras, inicio de proyectos, rendición de cuentas y educación al cliente y otros.

Se hicieron más de 800 publicaciones en la página de facebook.

Somos Parte de Ti Se difundieron 33 avisos sobre interrupciones programadas en ambas regiones.

Divulgación de interrupciones no programadas en grupos de whatsapp, página de Facebook y emisoras, alrededor de: 480 avisos para la región de Urabá y 130 para la región de Occidente.

Campaña Sonríe Somos Parte de Ti, por medio de radio y redes sociales, con el que se busca Cercanía y Confianza con nuestros grupos de interés. Ver vídeo:

[https://www.youtube.com/watch?v=HI6OE9C\\_H88](https://www.youtube.com/watch?v=HI6OE9C_H88)

**Somos parte de ti**

aguas  
**regionales**<sup>®</sup>  
Grupo-epm





*Protejamos todo aquello que existe  
y que tiene un alma.*

sonríe

**Somos parte de ti**

En Aguas Regionales, queremos que sonrías, por eso nos comprometemos a llevar calidad de vida a los hogares, a través de los servicios de acueducto y alcantarillado.

aguas regionales

Entrega de hidratación en 105 eventos, con las alcaldías, concejos municipales, Estado, JAC, Gremios, Universidades, Sena y eventos propios.

Se realizaron 5 encuentros con los Concejos Municipales, con quienes se dialogó sobre balance en la gestión de la Empresa y proyectos.

Se hicieron reuniones, comités y recorridos con todos los alcaldes de los municipios donde la Empresa presta los servicios de acueducto y alcantarillado

Se promovieron campañas sobre ahorro y uso eficiente del agua, con notas especiales sobre el ahorro del agua en época de temporadas secas.

Se emitieron 6 programas radiales Info Aguas, con temáticas diferentes, de acuerdo a las necesidades expresadas por los usuarios y novedades en la gestión de la Empresa.

Se han realizado reuniones con diferentes gremios, generando cercanía y un mejor relacionamiento.

Se realizaron 7 contratos con emisoras de diferentes municipios, 2 periódicos, 1 contrato para redes sociales, 2 contratos de hidratación en bolsas de agua, 1 contrato para papelería especial y souvenirs, con un presupuesto ejecutado por \$ 180.000.000

**Somos parte de ti**

aguas regionales

Grupo-epm

## 14. GESTIÓN COMERCIAL

Tabla 38 Gestión Comercial

Temas Materiales	Acceso y comprabilidad de los servicios públicos. Calidad y seguridad de los productos y servicios. Población sin servicio. Tarifas y Precios
------------------	--

Tiene como función definir y ejecutar las acciones derivadas de las estrategias de preventa, venta y postventa, acción comercial, atención al cliente, y el respectivo seguimiento, acorde con el plan comercial de la empresa, de esta manera disfrutar momentos de verdad con los usuarios contando con una visión integral de la comunidad en general; asimismo, optimizando los recursos utilizados en el aseguramiento de los ingresos.

### 14.1. Componentes Área Comercial

La gestión comercial integra cuatro componentes: **Aseguramiento de Ingresos** (vinculación usuarios acueducto y alcantarillado, consumos y vertimientos, recaudo usuarios micromedición y gestión cartera), **Gestión Pérdidas Comerciales** (Seguimiento y gestión a grandes consumidores, atención de causas y observaciones, seguimiento a lavaderos de carros y motos, instalaciones que no reportan o disminuyen considerablemente sus consumos, fuentes alternas, recuperación de consumos por normalización de usuarios, seguimiento y gestión a usuarios que se reconectan de manera no autorizada), seguimiento y gestión en la facturación y **recaudo de subsidios**, **Procesos de Defraudación de fluidos** (gestión y recuperación de consumos).

Se plantea un plan de gestión integral, permanente y medible de los procesos comerciales de Aguas Regionales, con puntos de control, que permiten de una manera dinámica y precisa controlar los procesos, encaminados al aseguramiento de ingresos de la empresa.

Las actividades son desarrolladas por todo el equipo de trabajo, donde es fundamental, la **productividad, la eficiencia, la cercanía, calidez**, el trabajo en equipo y coordinado, aspectos claves para lograr a cabo el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa; realizando **reconocimiento** al colaborador que más **actuaciones destacadas** demuestre (orientación al servicio, orientación al logro, metas, trabajo en equipo, capacidad de adaptación, oportunidad y calidad).

La gestión comercial es transversal a las zonas donde la empresa hace presencia, por ello se detalla la información de manera separada para mayor contexto.

Tabla 39 Usuarios Aguas Regionales 2016- 2017- 2018

Composición	2016	2017	2018	Crecimiento 2017 Vs 2018
Usuarios Acueducto	80.984	84.301	87.977	3.676
Usuarios Alcantarillado	62.357	65.590	68.913	3.323

## 14.2. Usuarios por Subregión

### 15.2.1 Subregión Urabá

Tabla 40 Crecimiento de Usuarios 2017-2018 Acueducto y Alcantarillado

Composición Urabá	2016	2017	2018	Crecimiento
Usuarios Acueducto	64.524	67.053	69.895	2.842
Usuarios Alcantarillado	49.408	52.060	54.508	2.448

En Urabá el total de usuarios de agua potable a diciembre 2018 fue de **69.895** y para alcantarillado fue de **54.504**, equivalente a un incremento del 4% para acueducto y el 5% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Tabla 41 Meta Usuarios Vigencia 2018

Usuarios Urabá	Acueducto	Alcantarillado
Meta Urabá	70.651	58.591
Ejecución	69.895	54.508
Variación	756	4.083
Resultado indicador	99%	93%

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

- ✓ Aplicación de estrategias y acciones de preventa, venta y postventa para la vinculación y legalización de usuarios al servicio de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aplicación y análisis de censos general o por sectores.
- ✓ Identificación de multiusuarios para la independización del servicio
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado cortado para que pasen a estado de conexión.
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de verificar derrame y gestión en barrios con alcantarillado comunitario.
- ✓ Apoyo permanente en proyectos de extensión y optimización de redes de acueducto y alcantarillado; tanto en procesos de pavimentación, como en ampliación de cobertura.
- ✓ Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores y nuevas construcciones para aclarar los procesos de vinculación, mejorando los entregables y disminuyendo los procesos.
- ✓ Optimización y seguimiento al proceso de descarga y paso al facturador, solucionando inconsistencias a solicitudes de nuevos usuarios.
- ✓ Análisis de la Big Data con el fin de que ésta permita la toma de decisiones frente al proceso y la identificación de usuarios potenciales.

Tabla 42 Usuarios por Categoría y Estrato 2016-2017-2018 Acueducto y Alcantarillado

Categoría y Estrato Urabá	Usuarios Acueducto 2016	Usuarios Alcantarillado 2016	Usuarios Acueducto 2017	Usuarios Alcantarillado 2017	Usuarios Acueducto 2018	Usuarios Alcantarillado 2018
Estrato 1	25.434	16.360	26.568	17.516	28.032	18.427
Estrato 2	24.026	19.690	25.012	20.814	25.941	21.889
Estrato 3	8.821	7.964	9.070	8.219	9.257	8.523
Estrato 4	1.380	1.242	1.410	1.263	1.496	1.322
Comercial	4.445	3.852	4.577	3.952	4.751	4.045
Industrial	52	32	45	28	41	27
Oficial	279	205	282	202	278	202
Exenta	87	63	89	66	99	73
<b>Total</b>	<b>64.524</b>	<b>49.408</b>	<b>67.053</b>	<b>52.060</b>	<b>69.895</b>	<b>54.508</b>

Tabla 43 Participación por Estrato Acueducto 2018

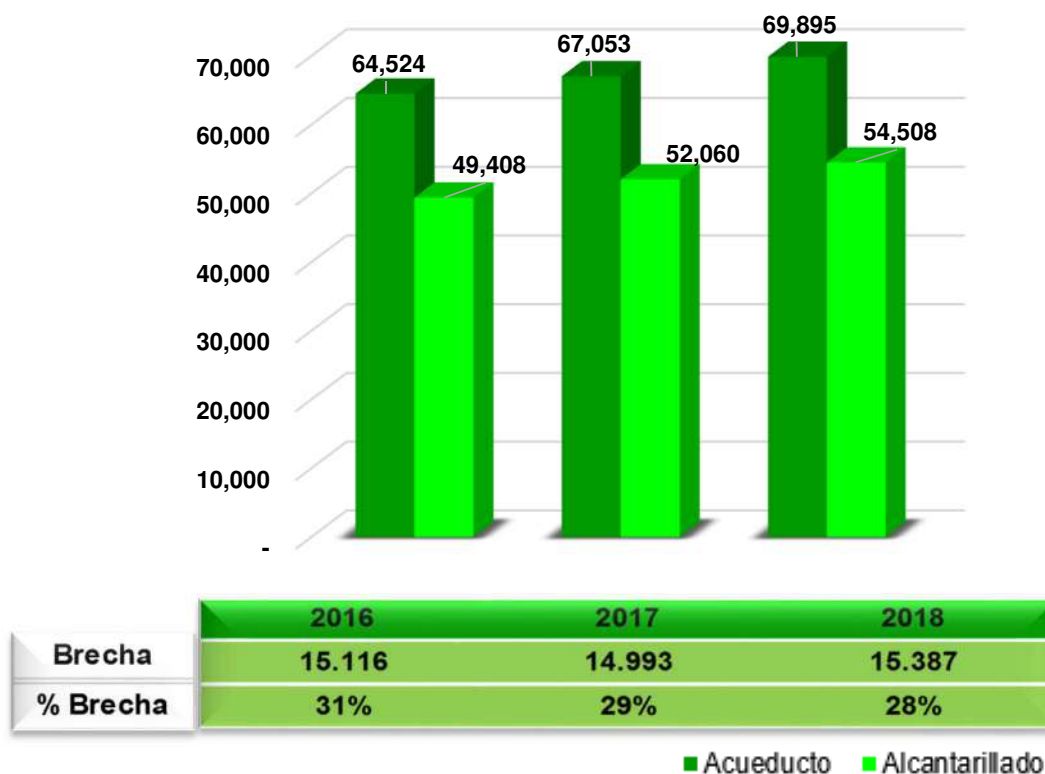


Con relación a los usuarios por estrato y categoría la mayor participación de usuarios del segmento residencial está en los estratos 1 y 2 con el 77%, mientras

que la mayor participación de usuarios no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 7% frente a otros segmentos.

### 14.3. Comparativo Brecha de Usuarios 2016- 2017- 2018

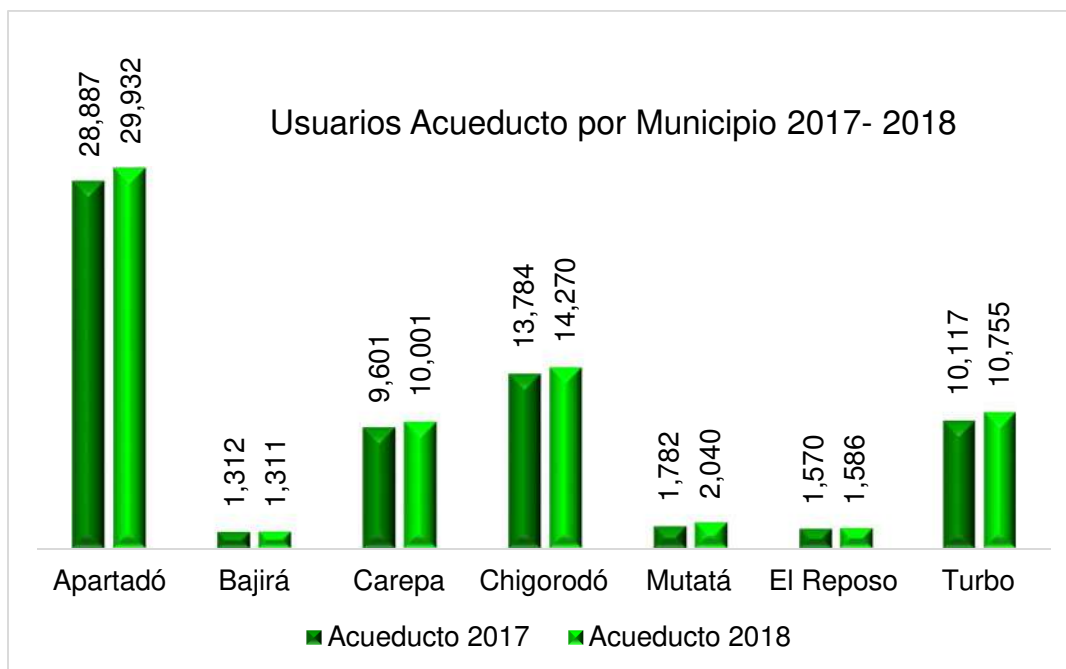
Tabla 44 Comparativo Cierre de Brecha



A diciembre de 2018 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es de un 28% para un total de 15.387 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

Se proyecta, de acuerdo a la resolución CRA 688 de 2014, tener el 100% del cierre de brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado en junio de 2023.

Tabla 45 Usuarios Acueducto Por Sistema 2017- 2018

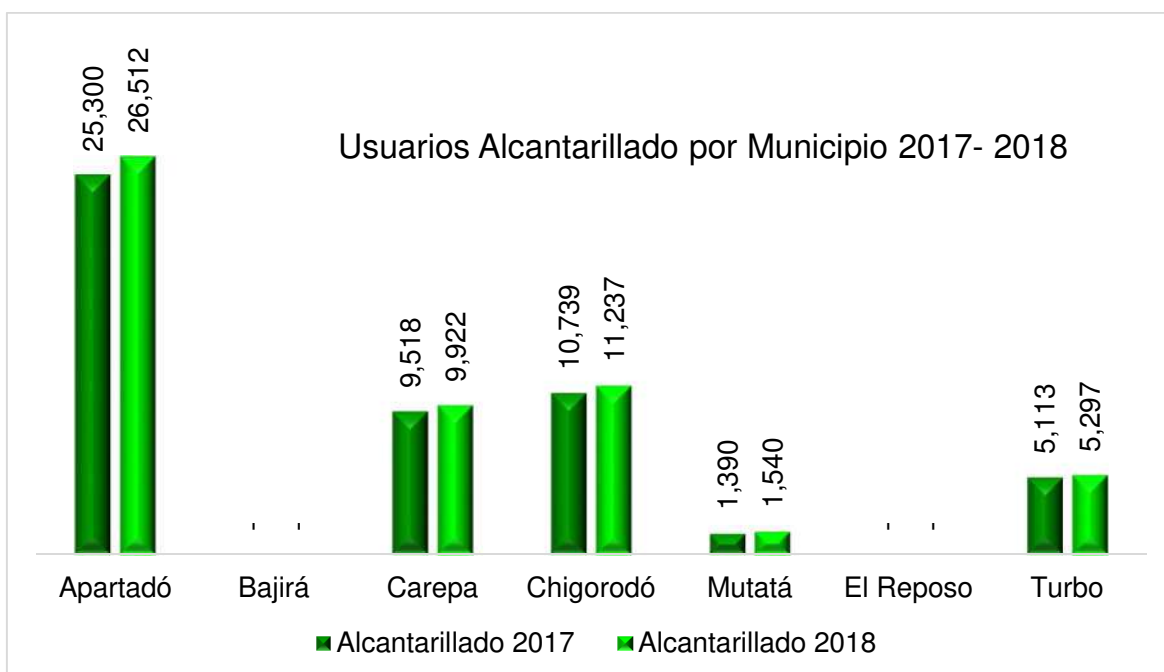


Aguas Regionales en la región de Urabá, opera un total de 7 (siete) sistemas de acueducto, de las cinco cabeceras municipales de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Turbo, y los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Bajirá (Mutatá).

La composición de los usuarios de acueducto está representada en un 43% para Apartadó, 20% Chigorodó, 15% Turbo, 14% Carepa, 3% Mutatá, y El Reposo y Bajirá cada uno con el 2%.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto entre la vigencia 2017 y 2018 es de 2.842, de los cuales 1.045 corresponden al municipio de Apartadó, 638 en Turbo, 486 en Chigorodó, 400 en Carepa, y 273 usuarios entre Mutatá, El Reposo y Bajirá.

Tabla 46 Usuarios Alcantarillado Por Sistema 2017- 2018



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2018 una variación del 5% con respecto al 2017, Apartadó con 1.212 nuevos usuarios, Turbo 184, Chigorodó 498, Carepa 404 y Mutatá con 150 usuarios.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado, como uno de los Estándares que debe cumplir la empresa a junio de 2.023. De acuerdo a la Resolución CRA 688 de 2014 del Marco Tarifario, para esta vigencia se logró el ingreso de 2.448 nuevos usuarios para el servicio de alcantarillado, entre las acciones se tiene:

Gestión de usuarios en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en los diferentes municipios.

Gestión permanente para lograr la legalización de alcantarillados comunitarios, donde se logró el recibo de los barrios Mata de Guadua y Las Brisas de Apartadó, con la vinculación de 548 usuarios.

Verificar derrame con pruebas de anilina para la legalización del servicio en diferentes sectores identificados que cuentan con redes de alcantarillado y no se les factura por este servicio.



La legalización de 116 usuarios en Chigorodó y 51 en Mutatá, y la entrada en operación del sector Gonzalo Mejía, Carrera 13 y Ciudadela Industrial en Turbo, logrando la vinculación de 296 usuarios.

Dentro del cumplimiento al cierre de Brecha del 2018 para los municipios de la región de Urabá se destaca Carepa con el 100% entre la brecha de usuarios de acueducto y alcantarillado.

#### 14.4. Subregión Occidente

Tabla 47 Crecimiento de Usuarios 2016-2017 Acueducto y Alcantarillado

Composición	2016	2017	2018	Crecimiento
Usuarios Acueducto	16.460	17.248	18.082	834
Usuarios Alcantarillado	12.949	13.530	14.405	875

Para la región de Occidente el total de usuarios de acueducto, a diciembre 2018, fue de **18.082** y para alcantarillado fue de **14.405**, lo que equivale a un incremento del 5% para acueducto y del 6% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior. Logrando en el año 2018 un crecimiento de 834 nuevos usuarios en acueducto y 875 en alcantarillado.

Tabla 48 Meta Usuarios Vigencia 2018

Usuarios Occidente	Acueducto	Alcantarillado
Meta Occidente	18.398	14.420
Ejecución	18.082	14.405
Variación	316	15
Resultado indicador	102%	100%

En el año 2018, con respecto a la meta proyectada, se tiene un cumplimiento del 102% para el servicio de acueducto y el 100% para alcantarillado.

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

- ✓ Aplicación de estrategias y acciones de preventa, venta y postventa para la vinculación y legalización de usuarios al servicio de acueducto y alcantarillado.

- ✓ Aplicación y análisis de censos generales o por sectores.
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado de corte 92 para que pasen a estado de conexión.
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de pruebas de anilina para verificar derrame y gestión en barrios con alcantarillado comunitario.
- ✓ Apoyo permanente en proyectos de extensión y optimización de redes y pavimentación de vías, para la identificación de nuevos usuarios.
- ✓ Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores y nuevas construcciones para aclarar los procesos de vinculación, mejorando los entregables y disminuyendo los procesos.
- ✓ Optimización y seguimiento al proceso de descarga y paso al facturador, solucionando inconsistencias a solicitudes de nuevos usuarios.
- ✓ Análisis de la Big Data con el fin que ésta permita la toma de decisiones frente al proceso y la identificación de usuarios potenciales.

Tabla 49 Usuarios por Categoría y Estrato 2016- 2017- 2018 Acueducto y Alcantarillado

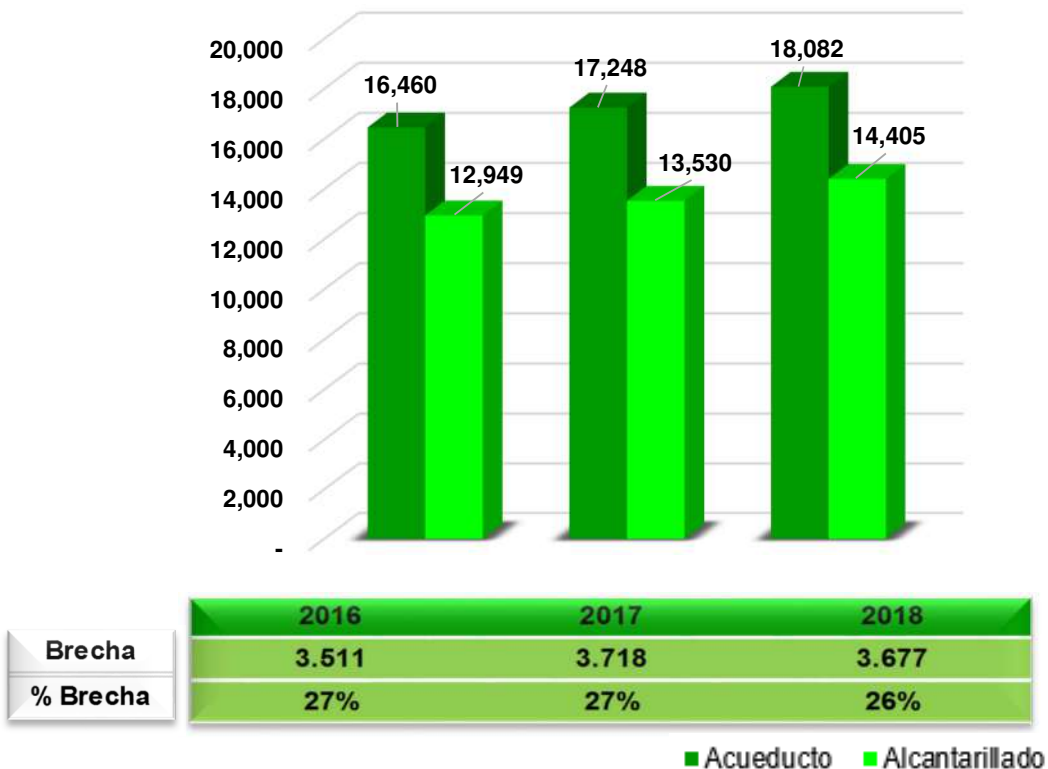
Categoría y Estrato Occidente	Usuarios Acueducto 2016	Usuarios Alcantarillado 2016	Usuarios Acueducto 2017	Usuarios Alcantarillado 2017	Usuarios Acueducto 2018	Usuarios Alcantarillado 2018
Estrato 1	2.459	1.783	2.625	1.882	2.948	2.192
Estrato 2	6.630	5.649	6.947	5.884	7.250	6.235
Estrato 3	2.721	2.333	2.904	2.500	2.845	2.417
Estrato 4	2.133	1.631	2.178	1.647	2.416	1.878
Estrato 5	981	345	979	341	988	392
Estrato 6	175	107	186	116	190	119
Comercial	1.147	957	1.199	1.009	1.198	1.013
Industrial	45	6	57	8	70	12
Oficial	150	123	153	127	157	131
Exenta	19	15	20	16	20	16
<b>Total</b>	<b>16.460</b>	<b>12.949</b>	<b>17.248</b>	<b>13.530</b>	<b>18.082</b>	<b>14.405</b>

Tabla 50 Participación por Estrato Acueducto 2018



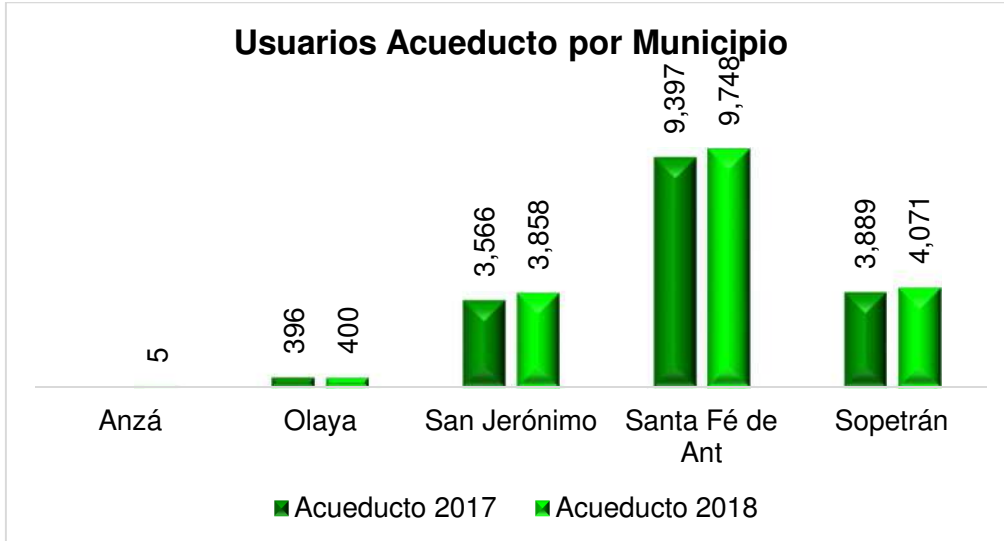
Con relación a los usuarios por estrato y categoría para la región de Occidente, la mayor participación está en el segmento residencial en los estratos 1, 2, 3, 4 con el 85%, mientras que la mayor participación de clientes no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 7% frente a otros segmentos.

Tabla 51 Comparativo Brecha Usuarios 2016- 2017- 2018



A diciembre de 2018 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es del 26%, para un total de 3.677 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

Tabla 52 Usuarios Acueducto Por Sistema 2017- 2018

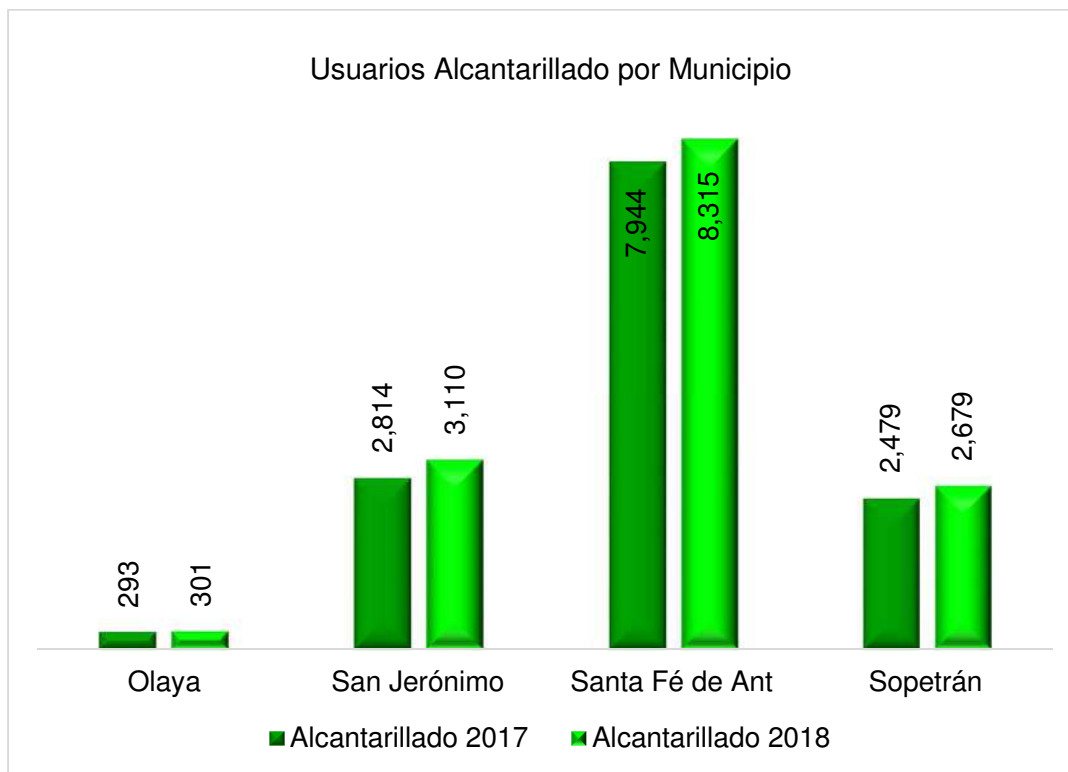


Aguas Regionales en la subregión de Occidente, opera un total de 5 (cinco) sistemas de acueducto: Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y el corregimiento de Sucre; asimismo, en Anzá se presta el servicio a cinco usuarios desde el 2017, los cuales se identifican dentro de los usuarios de Santa Fe de Antioquia, respetando los diferentes aspectos como tarifa y porcentajes de subsidios, propios del municipio.

Las composiciones de los usuarios de acueducto están representadas en un 54% de Santa Fe de Antioquia, un 23% de Sopetrán, 21% San Jerónimo y un 2% de Olaya (Sucre es corregimiento de Olaya)

La variación en los usuarios del servicio de acueducto entre la vigencia 2017 y 2018 es de 834, de los cuales 351 corresponden a Santa Fe de Antioquia, 292 en San Jerónimo y 182 usuarios en Sopetrán.

Tabla 53 Usuarios Alcantarillado Por Sistema 2017- 2018



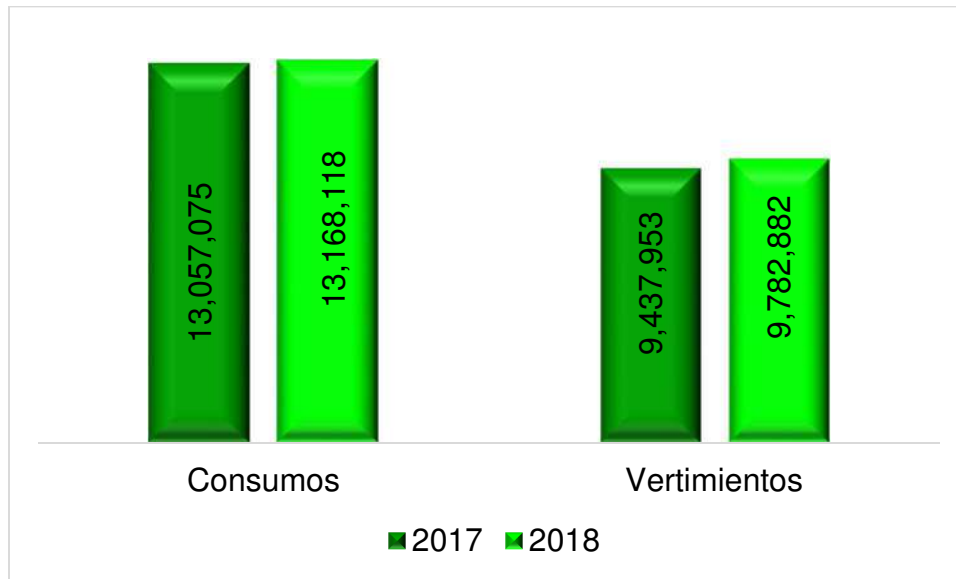
Frente al servicio de alcantarillado se logró, en el año 2018, una variación del 6% con respecto al 2017, con 296 usuarios nuevos en San Jerónimo, 371 en Santa Fe de Antioquia, 200 en Sopetrán, y 8 nuevos usuarios en Olaya.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto, y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado. Desde el 2017 se dio inicio a campaña cierre de brecha, logrando la actualización de la zona de prestación del servicio; así mismo, el cruce de bases de datos entre acueducto y alcantarillado con actividad de verificar derrame, logrando gestionar en el municipio de San Jerónimo la vinculación de 71 usuarios nuevos (la campaña en San Jerónimo inició desde 2017 con un total de 271 clientes legalizados), 96 nuevos clientes Santa Fe de Antioquia, 17 usuarios legalizados en Olaya y 139 usuarios en Sopetrán.

#### 14.5. Consumos y Vertimientos

Dentro de las principales variables de demanda que tiene la empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, se muestra la variación de los consumos totales en cada vigencia.

Tabla 54 Consumo de Vertimientos



La variación respecto al 2017 para los consumos de acueducto es del 1% y para alcantarillado la variación es del 4%.

Tabla 55 Variación consumos de acueducto

Conceptos	Ejecución	Meta	% Ejec	% Var
Consumos Acumulados m3	13.168.118	14.229.203	93%	-7,5%
Consumos Unitarios	12,34	12,71	97%	-2,9%
Vertimientos Acumulados m3	9.782.882	10.428.417	94%	-6,2%
Vertimiento Unitarios	11,51	11,8	98%	-2,5%

Se tiene un cumplimiento del 93% en los consumos y un 94% en alcantarillado. La subejecución para acueducto se da al no ingreso de urbanizadores que se tenía proyectado en los municipios de Apartadó, Chigorodó y Santa fe de Antioquia. En Alcantarillado el no ingreso de 585 usuarios de El Reposo, alcantarillados comunitarios en varios municipios, y proyectos urbanísticos que no lograron ingresar, representaron una afectación en la meta de Consumos y vertimientos que se tenía proyectada.

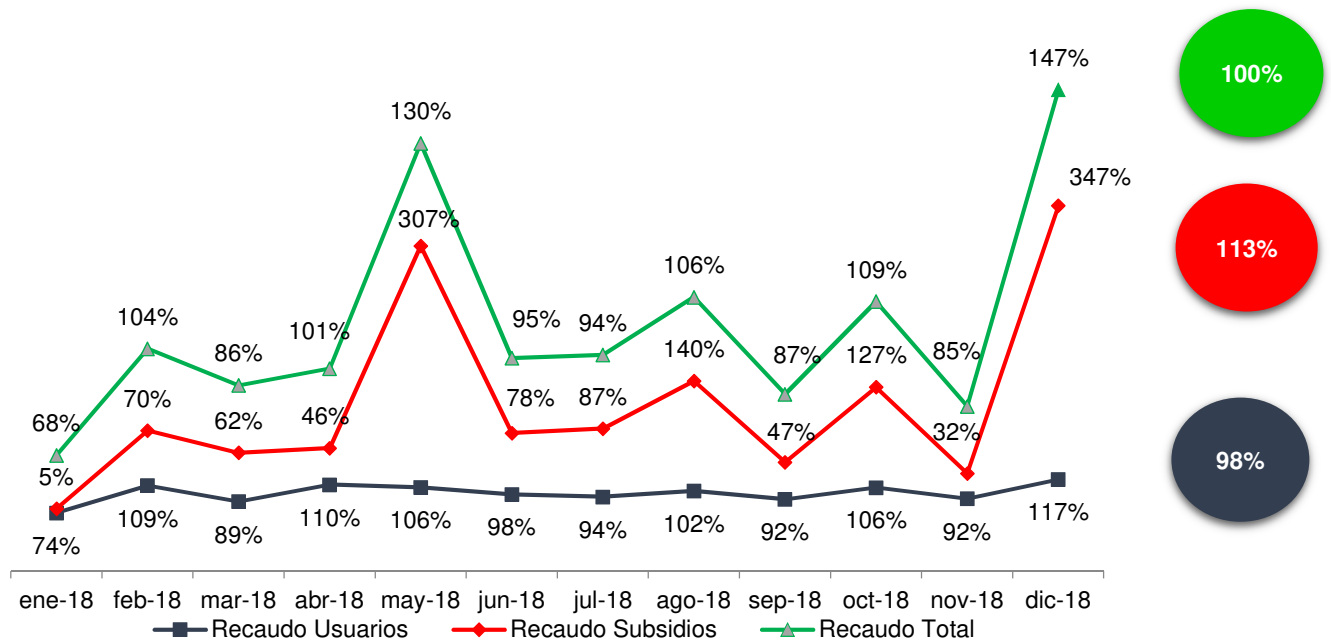
Importante mencionar que la Comisión de Aguas Potable y Saneamiento Básico CRA inició en el 2016 la disminución escalonada de los consumos básicos a los cuales se les aplica subsidios, iniciando en mayo de 2016 cuando paso de 20m3 a 19m3, en enero de 2017 a 18m3, en julio de 2017 a 17m3, hasta llegar a 16m3 en enero de 2018, lo que implica que solo se aplica subsidios hasta 16m3, a partir de estos parámetros la empresa sensibiliza a los usuarios para el uso eficiente y

racional del servicio, lo que genera una contracción de la demanda en cuanto al consumos, a partir de esto permitir que los consumos crezcan por el ingreso de nuevos usuarios más no por consumo desmesurado de los mismos.

### 14.6. Recaudo

Dentro de los indicadores de Aseguramiento de Ingresos que tiene la empresa se hace especial énfasis en el comportamiento del recaudo, mediante los conceptos de Usuarios, Subsidios y Recaudo Total. Dentro de las acciones implementadas se diseñan estrategias comerciales y sociales que fomenten en los usuarios una cultura de pago mensual y oportuna de los valores facturados por servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así como acciones con las diferentes administraciones municipales, como convenios para garantizar la transferencia de subsidios facturados y cartera pendiente de vigencias anteriores, acciones que han permitido el cumplimiento de las metas proyectadas.

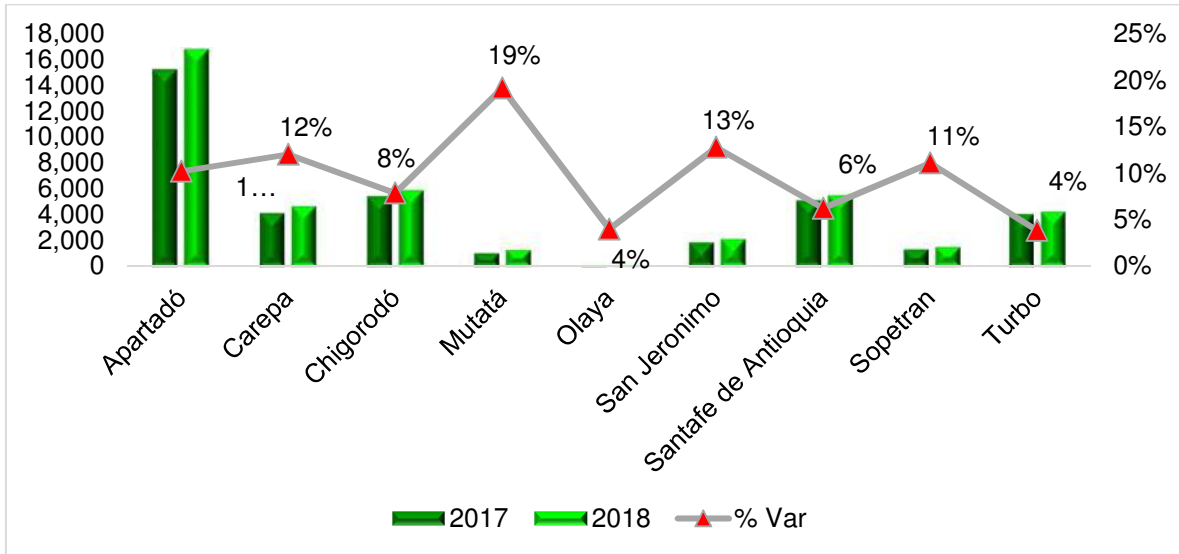
Tabla 56 Efectividad Recaudo Por Concepto



Se tiene un recaudo total de enero a diciembre 2018 de \$48.454 millones, frente al mismo periodo de la vigencia anterior, el cual fue de \$44.296 millones con una variación del 9% y \$4.558 millones más recaudados, lo que equivale a un mes de facturación.

La meta de recaudo clientes era de \$39.441 millones y se recaudaron \$42,109 millones, con una variación del 6,8%, equivalente a \$2.668 más de recaudo.

Tabla 57 Recaudo por Municipio Usuarios Acueducto y Alcantarillado



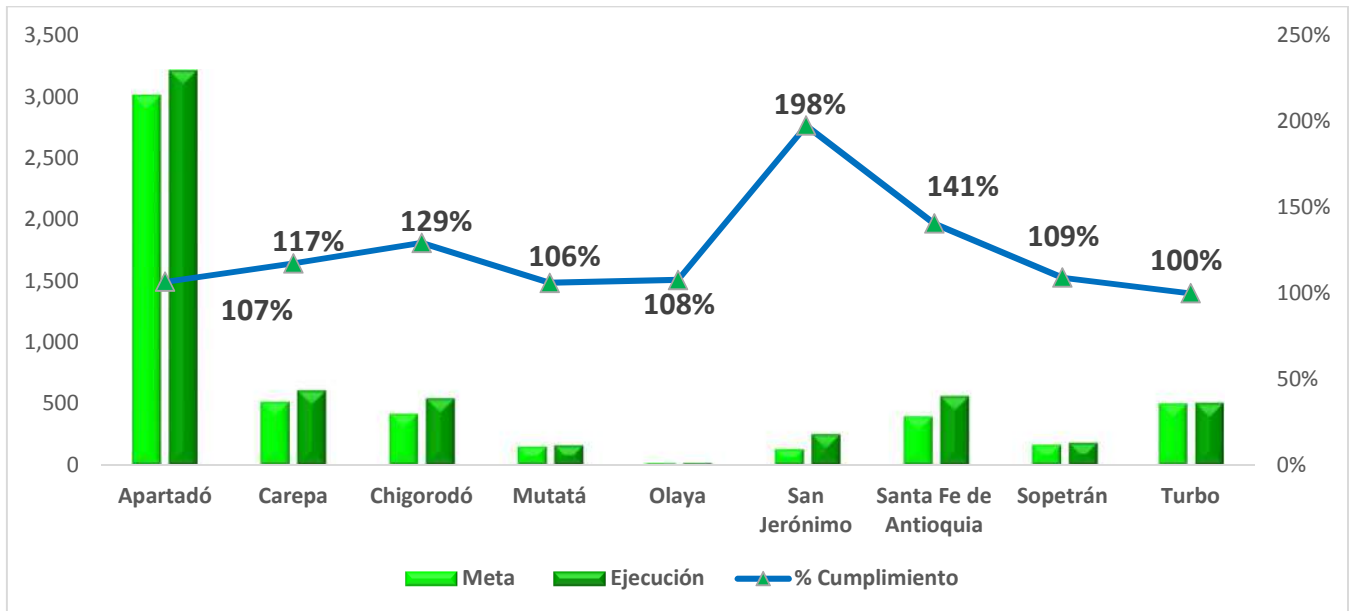
De acuerdo al comparativo del recaudo, se presentan incrementos significativos en el recaudo de usuarios en el 2018 con respecto al 2017, principalmente por el ingreso de nuevos usuarios, indexación tarifaria y transiciones aplicadas desde enero, así como acciones de recuperación de cartera a usuarios en estado de suspensión y corte o con riesgo de pago.

#### 14.7. Micromedición

La Micromedición es uno de los factores que más influye en las pérdidas comerciales de la empresa. Para la vigencia 2018 se identificaron instalaciones con medidores que requerían cambio por renovación tecnológica, medidores destruidos, parados o dañados, y otras instalaciones sin medidor, para un total de 14.511. De éstos se tenía una meta de 5.303 cambios de medidores, cumpliendo lo proyectado en un 114% con la instalación de 6.029 medidores, y una variación del 54% frente a la vigencia inmediatamente anterior.



Tabla 58 Micromedición



Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2018, fueron transversales a todos los Municipios y Corregimientos operados por la empresa; es así, como el Plan de Micromedición permitió mejorar los indicadores de usuarios micromedidos, garantizando la disminución de pérdidas no técnicas y la generación de una factura más conveniente para los usuarios.

#### 14.8. Causas y Observaciones

Durante el año 2018 se lograron realizar 6.823 visitas a instalaciones con Causas de no lectura del medidor y Observaciones de lectura, realizando mayor énfasis en aquellas que afectan directamente el consumo de los usuarios como son: Imposibilidad de acceso, medidor profundo, medidor tapado interiormente, medidor destruido, servicio directo, medidor parado o dañado, entre otros, de esta manera se realizó la gestión para que los usuarios autoricen el traslado, instalación o cambio del medidor. Todas estas acciones contribuyen a la disminución de pérdidas comerciales y a una facturación más conveniente para los usuarios, por la atención efectiva del 72% de Causas y Observaciones durante la vigencia.

#### 14.9. Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- ✓ Notificación del debido proceso al usuario para cambio y normalización de anomalías presentadas en el sistema de medida.
- ✓ Seguimiento a los medidores en proceso de calibración.

- ✓ Seguimiento permanente a la herramienta Hidro sobre solicitudes de los usuarios y gestión comercial relacionadas al cambio de medidor, para atención dentro de los Acuerdos de Niveles del Servicio- ANS.
- ✓ Gestión de las Causas y Observaciones de lectura que afectan directamente el consumo y la micromedición.
- ✓ Verificación en la herramienta Hidro de inconsistencias relacionadas con los cobros efectuados por cambio de medidor.
- ✓ Seguimiento a la descarga efectivas en Hidro de las solicitudes sobre la gestión de micromedición y Causas y Observaciones.
- ✓ Campaña comercial con el apoyo del personal de lectura logrando un aporte del 14% a la meta de micromedición.
- ✓ Notificación al usuario y recuperación de consumos por manipulación del medidor.

#### 14.10. Actividades Comerciales Destacadas Por Municipios

##### Turbo

- ✓ Gestión de creación de pedidos para legalización de 606 usuarios del barrio Obrero, permitiendo una mejoría en la calidad de vida de la comunidad que no contaba con el servicio desde hace 30 años.
- ✓ Se logró un cumplimiento de 97% en usuarios de acueducto y un 71% en usuarios de alcantarillado.
- ✓ Cumplimiento de la meta de micromedición al 100%, aportando a la disminución de las pérdidas comerciales.
- ✓ Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos y la normalización de 2 (dos) usuarios en categoría oficial con cartera de \$30.000.000 , y en difícil cobro del Top 10, aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos.
- Apoyo en los proyectos de extensión y optimización de redes de acueducto y alcantarillado ejecutado por la empresa, asimismo, apoyó en procesos de pavimentación de vías, este último realizado por el municipio, logrando la vinculación y legalización de más de 340 usuarios entre acueducto y alcantarillado, en barrios como Gonzalo Mejía, Cra 13, Ciudadela industrial, La Lucila y El Pescador.
- Seguimiento a la curva de consumo del Hospital Francisco Valderrama, lo que suscitó el desarrollo de acciones como capacitación al personal de aseo

y mantenimiento sobre el uso eficiente de los servicios públicos con el acompañamiento del área social de la empresa, logrando con esto la optimización de agua por las acciones implementadas.

- Georreferenciación del municipio con mapas de puntos de calor, identificando los sectores con mayor deterioro de la cartera pendiente.
- Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 17 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que cuenten con los permisos, como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, solidos pesados como arenas, como también el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.

### Apartadó y El Reposo



- Con el objetivo de adelantar las acciones alrededor de la entrada en operación del servicio de alcantarillado en el corregimiento El Reposo, se realizaron las visitas casa a casa para verificar mediante prueba de anilina las instalaciones que actualmente vierten a la red. A la fecha se registran 907 usuarios con documentación diligenciada para la legalización del servicio, estos usuarios se esperan iniciar su facturación durante el primer semestre de 2019.

- Se adelantaron acciones por la entrada en operación del servicio de alcantarillado comunitario en los barrios San

Fernando, Primero de Mayo y Las Brisas, iniciando las visitas casa a casa con prueba de anilina para verificar si vierten a la red. Se cuenta con 1.224 usuarios potenciales para este servicio, los cuales permitirán apalancar la meta para la vigencia 2019.

- Se logró un cumplimiento del 99,5% de usuarios del servicio de acueducto en Apartadó, y del 97.7% en alcantarillado, mientras que en El Reposo el cumplimiento fue del 92% en acueducto. El servicio de alcantarillado actualmente no es operado por la empresa.
- El indicador de micromedición para Apartadó y El Reposo se cumplió en un 122%, con la instalación de 3.120 medidores cambiados por mal funcionamiento.

- Continuidad al seguimiento de urbanizaciones con macromedidor, el cual permite dar alertas por inconsistencias en micromedición, doble paginación e inconsistencias en facturación.
- Apoyo en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en los barrios Mata de Guadua y Antonio Roldan, logrando la vinculación de más de 550 usuarios al servicio de alcantarillado aportando al cierre de brecha entre usuarios de ambos servicios.
- Se dio continuidad al seguimiento y visitas en campo a instalaciones de categoría oficial de las cuales se les realizó análisis de consumo a las instituciones educativas, hospitales, cuerpo de bomberos, estación de policía, administración municipal, entre otras, con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso, medidores con mal funcionamiento, entre otras causas.
- Se realiza análisis a la curva de consumos de la Pila Pública que se tiene en el municipio de Apartadó, logrando la recuperación de consumos por cambio de estado de conexión.

## Carepa

- Se logró cumplimiento de usuarios del 101% en acueducto y del 102% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 117% con la instalación de 606 medidores que se encontraban con mal funcionamiento.
- Apoyo en las actividades de extensión de redes de alcantarillado en diferentes sectores del municipio.
- Se dio continuidad al seguimiento y visitas en campo a la curva de consumo de instituciones educativas, con el propósito de identificar anomalías como medidor enterrado, no visibles, imposibilidad de acceso, opaco, entre otras, y de esta manera corregir para una buena causación de lectura y evitar los cobros por promedio.
- Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 21 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que cuenten con los permisos como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, sólidos pesados como arenas, asimismo el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.

## Chigorodó

- Se logró cumplimiento de usuarios del 98% en acueducto y del 96% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 129% con la instalación de 540 medidores.
- Legalización de más de 120 usuarios al servicio de alcantarillado con acciones de verificar derrame con pruebas de anilina en diferentes sectores del municipio, aportando al cierre de brecha entre usuarios de ambos servicios.
- Se dio continuidad al seguimiento de la curva de consumos de las cuatro Pilas Públicas del municipio, lo que permite dar alertas frente a los m<sup>3</sup> facturados, se realiza gestión de cartera con los representantes de cada una de las Pilas logrando mantener estas instalaciones en estado de conexión.
- Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos y la normalización de 1 usuario en categoría comercial con cartera de \$18.000.000 y en difícil cobro del Top 10, aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos y al disfrute nuevamente del servicio de estos usuarios.
- Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 23 lavaderos de carros formales e informales para verificar que cuenten con los permisos, como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, sólidos pesados como arenas, asimismo el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.

## Mutatá y Bajirá

- Se logró cumplimiento de usuarios del 110% en acueducto y del 100% en alcantarillado, y del 90% de los usuarios de acueducto en Bajirá, para este corregimiento no se opera el servicio de alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 113% con la instalación de 158 medidores que se encontraban con mal funcionamiento.
- Caracterización de usuarios potenciales en el corregimiento de Bajirá en sectores como Bejarano y Jaime Uribe.
- ✓ Gestión para la recuperación de cartera, logrando recaudos efectivos y la normalización de 1 usuario en categoría oficial con cartera de \$32.000.000 y en difícil cobro del Top 10, aportando al cumplimiento del indicador de cartera

y al aseguramiento de ingresos y al disfrute nuevamente del servicio de estos usuarios.

- Se realiza análisis a la curva de consumos de las 4 Pilas Públicas, y seguimiento en campo con el apoyo de las áreas operativa y social.

### **Santa Fe de Antioquia**

- Se logró cumplimiento de usuarios del 95% en acueducto y del 98% en alcantarillado.
- Se logra contar con el pago de contado de instalaciones en categoría comercial y oficial con cartera por \$31.000.000 y de difícil cobro, logrando aportar al cumplimiento del indicador de cartera.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 141% con la instalación de 557 medidores que se presentaban mal funcionamiento.
- Ejecución de acciones con campaña cierre de brecha logrando para Santa Fe de Antioquia la legalización de 96 usuarios al servicio de alcantarillado y la actualización de la zona de prestación del servicio, cruces de bases de datos entre acueducto y alcantarillado con gestión de verificar derrame para identificar usuarios que no facturan en sectores operados.

### **Sopetrán**

- Se logró cumplimiento de usuarios del 101% en acueducto y del 99% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 109% con la instalación de 179 medidores que se presentaban mal funcionamiento.
- Ejecución de acciones con campaña cierre de brecha logrando la legalización de 139 usuarios al servicio de alcantarillado, y la actualización de la zona de prestación del servicio, cruces de bases de datos entre acueducto y alcantarillado con gestión de verificar derrame para identificar usuarios que no facturan en sectores operados.

### **San Jerónimo**

- Se logró cumplimiento de usuarios del 104% en acueducto y del 106% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 198% con la instalación de 251 medidores que presentaban mal funcionamiento.

- Ejecución de acciones con campaña cierre de brecha logrando la legalización de 121 usuarios al servicio de alcantarillado, y la actualización de la zona de prestación de servicio, cruces de bases de datos entre acueducto y alcantarillado, con gestión de verificar derrame para identificar usuarios que no facturan en sectores operados.
- Seguimiento, sensibilización e intervención en campo a 8 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que cuenten con los permisos como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, solidos pesados como arenas, así mismo el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.



#### 14.11. Universalización del Servicio.

Definido como el acceso al servicio. Se encuentra asociado con términos como cobertura e infraestructura; sin embargo, involucra un amplio número de variables de comprabilidad, esta última entendida como “palanca” de la universalización o cobertura del servicio, es decir, su enfoque atiende a que una vez haya acceso a las redes de acueducto y alcantarillado sea posible la conexión. En ese sentido, compromete variables comerciales y culturales asociadas con elementos de la oferta, tales como formas, lugares y plazos de pago, conocimiento de las necesidades del usuario, conocimiento del producto, educación sobre uso responsable y valoración de lo público, de esta manera se tiene repercusiones importantes en la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

En coherencia con esto, Aguas Regionales trabaja para garantizar facilidades de accesos a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, brindando opciones **financieras, comerciales y culturales** que facilitan que las personas y la comunidad en general puedan obtener y mantener los servicios públicos domiciliarios prestados por la empresa.

Las tarifas aplicadas por la Empresa corresponden a la formula tarifaria aplicada de acuerdo al Marco Regulatorio definido en la Resolución CRA 688 de 2014, modificada en diciembre de 2015 por la Resolución CRA 735. Las variaciones presentadas al momento se dan por la acumulación superior o igual del 3% del IPC. De acuerdo al artículo 111 de la resolución CRA 688 de 2014, el cual establece que el resultado de la aplicación de la metodología tarifaria será un valor máximo, Aguas Regionales definió aplicación por medio de transiciones que se ven reflejadas en diferentes vigencias de acuerdo al municipio, al igual que el cambio de los Costos Medios de Tasas Ambientales -CMT- que comprende las tasas de uso y retributivas facturadas por las Corporaciones Ambientales CORANTIOQUIA y CORPOURABA.

La población atendida en los municipios donde prestamos servicios de acueducto y alcantarillado es de **156.890**, entre ambos servicios, con una variación del 9% con

respecto al año 2017, y de 6.999 nuevos usuarios. Con el fin de ofrecer atención con calidad y oportunidad a nuestros usuarios, la empresa conviene por medio del Acta de Ejecución Comercial, donde EPM se compromete en la prestación de los servicios relacionados con el ciclo comercial, prestados por Aguas Regionales, en los municipios donde la empresa preste servicios, así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento en todo lo relacionado con las actividades requeridas para desarrollar el objeto del contrato. Lo cual incluye la atención en canales presenciales, virtuales, call center, administración de Big Data, lectura, crítica, pre-critica, facturación, reparto de facturas, recaudo, gestión cartera y atención de peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios. Aguas Regionales cuenta con modalidades de financiación las cuales fueron actualizadas permitiendo mayores condiciones de pagos para los usuarios y diferentes puntos de recaudo que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.

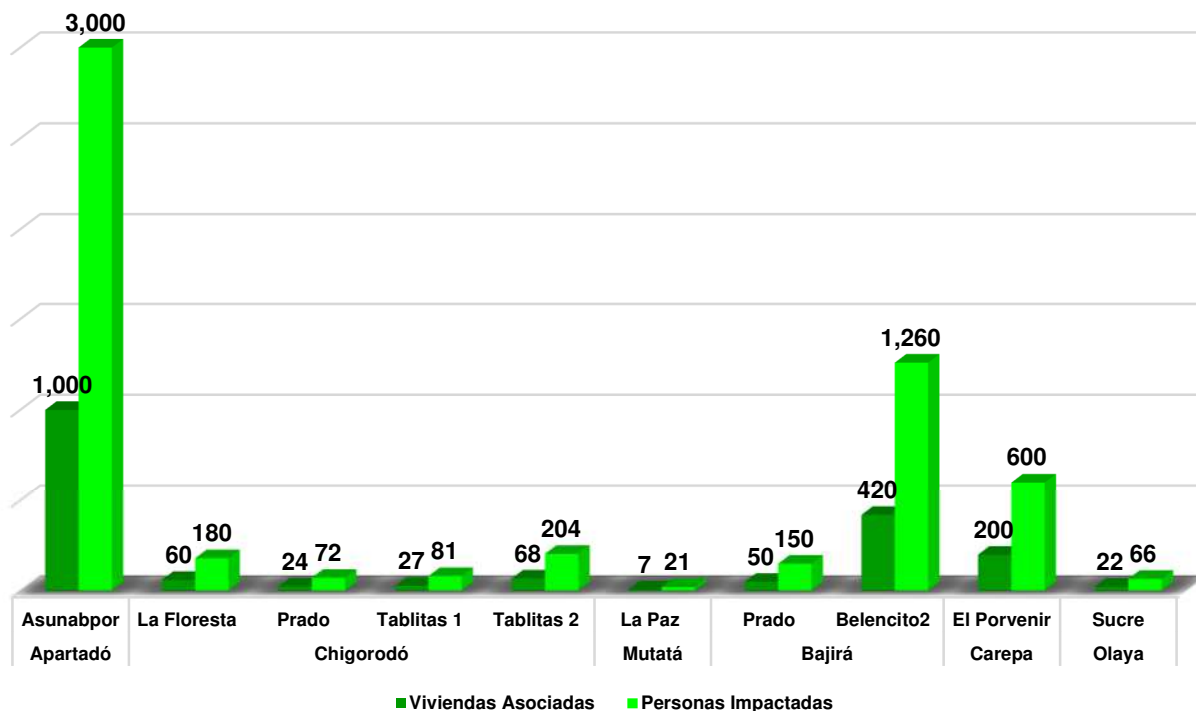


#### 14.12. Pilas Públicas

Dentro de las acciones para el acceso al servicio de acueducto la empresa tiene instaladas 9 Pilas Públicas con el apoyo de las JAC y las administraciones municipales de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Olaya, este último solo con la instalación del medidor para calcular la pérdida por agua no contabilizada y el corregimiento de Bajirá, sectores donde por regulación de ley y/o limitaciones técnicas no se puede llegar con micromedición individual, como son los asentamientos subnormales, permitiendo mediante un medidor comunitario el acceso al servicio, y por ende, una mejoría en la calidad de vida de más de 5.634 personas impactadas y usuarios finales, reflejando con esto el compromiso de la universalización o cobertura del servicio de acueducto, llegando a usuarios con soluciones de forma innovadora para atender sus necesidades, y por ende mejorando la calidad de vida de la comunidad en general y aportando al desarrollo y sostenibilidad de los territorios.



Tabla 59 Medidores Comunitarios 2018



#### 14.13. Operación del servicio de alcantarillado Barrios Mata de Guadua y Antonio Roldan de Apartadó

Los barrios Mata de Guadua y Antonio Roldan contaban con redes comunitarias que se optimizaron con recursos del Gobierno Nacional mediante un proyecto presentado por Aguas Regionales y el Municipio de Apartadó, aprobado por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a través del contrato de Optimización Redes de Alcantarillado Residual en los barrios mencionados de Apartadó y supervisado por FINDETER, es por ello que en agosto de 2018 la administración municipal realizó la entrega de las redes de alcantarillado de este sector a la empresa para iniciar la operación de las mismas, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de más de 450 usuarios



#### 14.14. Vinculación Usuarios Piloto Aéreo de Acueducto Municipio de Turbo

Como proyecto innovador se avanza con el Piloto del Acueducto Aéreo en el municipio de Turbo, para prestar el servicio en zonas de difícil acceso donde se impactarían los barrios La Playa, Pescador 1 y 2, El Progreso y el Batallón fluvial de la armada, el área comercial avanza con todo el proceso para la vinculación de aproximadamente 350 usuarios, impactando así a más de 1.050 personas, mediante la disponibilidad del servicio con soluciones e infraestructuras innovadoras, llegando con el servicio en zonas de difícil acceso.



## 14.15. Tarifas

El propósito de Aguas Regionales, es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. Igualmente, que permita la comprabilidad y al mismo tiempo que sea competitiva para nuestros usuarios. Por lo cual en el año 2016 se dio cumplimiento a lo descrito en la Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la Resolución CRA 735 de 2015 que contienen el marco tarifario de acueducto y alcantarillado que regirá como mínimo por los siguientes 5 años y al cual se acogió la empresa Aguas Regionales, por contar con más de 5.000 suscriptores. De acuerdo al artículo 111 de la resolución CRA 688 de 2014, el cual establece que el resultado de la aplicación de la metodología tarifaria será un valor máximo, Aguas Regionales definió aplicación por medio de transiciones que se ven reflejadas en diferentes vigencias de acuerdo al municipio, lo que permite la comprabilidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los diferentes municipios operados por la empresa.

A partir del año 2021 se contemplan los costos eficientes por cumplimiento del nuevo marco regulatorio, donde se definen las siguientes generalidades:

### Nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado

- Llegar al 100% de los suscriptores del área de prestación en junio de 2023 (excluyendo aquellos que por ordenamiento territorial no pueden recibir un servicio convencional).

### Brecha entre acueducto y alcantarillado

- Reducir el 100% de la Brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado en junio de 2023 (excluyendo aquellos que tienen soluciones particulares).

### Pérdidas de agua (IPUF)

- Reducir a la mitad la diferencia entre el nivel eficiente de la CRA ( $6\text{m}^3/\text{sus}$ ) y el real en julio de 2021. Además, reducir el 75% de esa diferencia en julio de 2026.

### Costos eficientes

- Llevar los costos unitarios a los costos eficientes definidos por la CRA en julio de 2021

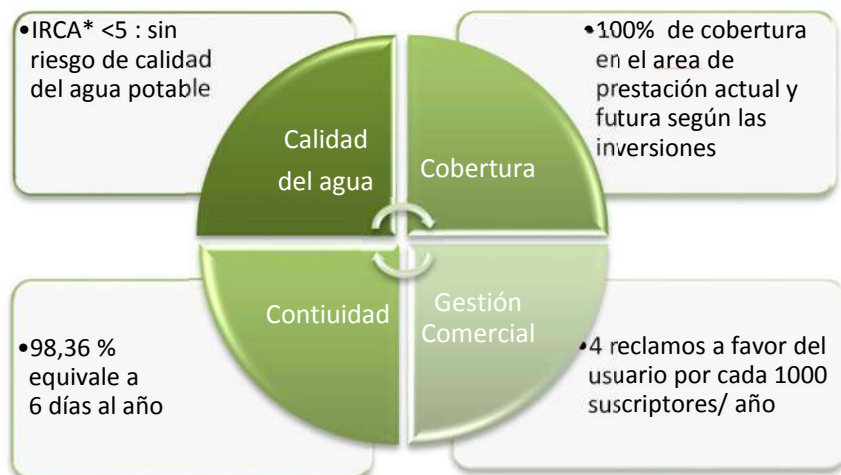


Ilustración 15 Marco Regulatorio

El artículo 100 de la Resolución CRA 688 de 2014 señala en su inciso 2do que “Cada seis meses las personas prestadoras deberán dar a conocer a los suscriptores, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el resultado de los descuentos realizados en el semestre inmediatamente anterior.” Cabe señalar que estos descuentos se realizan por el no cumplimiento de los indicadores de calidad, continuidad y reclamos comerciales.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014, Aguas Regionales, en el primer semestre de 2018 cumplió los indicadores de calidad del agua y reclamos comerciales para los municipios de Apartadó, Turbo, Mutatá, Carepa, Chigorodó, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y los corregimientos El Reposo y Bajirá; el indicador de continuidad se cumplió en los municipios anteriormente mencionados, excepto en Carepa cerrando con un indicador en 97,62%, sobre una meta de 98,36%. A los usuarios de este municipio que fueron afectados por incumplimiento en el indicador, se les otorgo un descuento en su factura, conforme a los criterios de la resolución CRA 688 de 2014.

Para el segundo semestre de 2018 los indicadores de calidad, continuidad y reclamos se cumplieron de acuerdo a la meta proyectada para todos los municipios atendidos por Aguas Regionales.



#### 14.16. Gradualidad de Tarifas

Para el cálculo de las tarifas se incorporan criterios de eficiencia que le permiten a los prestadores alcanzar los estándares de servicio y eficiencia establecidos en la regulación, de tal forma que estos cuenten con los recursos necesarios para la transición hacia la eficiencia. El objetivo es no trasladarles a los suscriptores los costos de una gestión ineficiente, y por el contrario reconocer la suficiencia financiera necesaria para hacer viable la prestación de los

servicios, buscando con esto la comprabilidad y en consideración a la capacidad de pago de los usuarios.

- En el mes de febrero de 2018 el IPC se acumula por encima de los tres puntos llegando a 3,37%, la empresa realiza indexación a las tarifas de los municipios y corregimientos para los servicios de acueducto y alcantarillado, aplicado a los consumos de junio del mismo año.
- En agosto se realiza cambios en los Costos Medios de Tasa ambiental CMT, que aplicarán durante el tercer año tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado en Apartadó, Carepa, Chigorodó, Turbo, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y los corregimientos de El Reposo y Bajirá, conforme a lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

#### **14.17. Canales de Atención y Recaudos**

La empresa cuenta con actas de transacción comercial con EPM, cuyo objeto es la prestación por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación y asesoría con respecto a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con 14 oficinas en la región de Urabá y Occidente al servicio de usuarios y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR y 8 en el área de influencia de la empresa.

Adicionalmente se cuenta con la línea de atención al cliente 018000415115, atendida por personal idóneo y dispuesta las 24 horas del día para atender los requerimientos de nuestros usuarios.

#### **14.18. Canales de Recaudo**

Aguas Regionales pone a disposición de sus clientes modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayor facilidad y comodidad, estas son contratadas a través de EPM mediante el acta de recaudo.

Entre los canales disponibles están: PAC Bancolombia, Rapipagos, entidades comerciales, cooperativas financieras, almacenes de cadena y pago por virtuales, entre otras.

También se brinda la opción a los usuarios de recibir su factura a través de Facturaweb y cancelar en oficinas de Gana y Coofinep con el número del contrato, sin necesidad de presentar factura física.

Con la Atención virtual desde las oficinas de atención al Cliente de EPM se apoyan aquellas sedes con alto volumen de usuarios para agilizar su oportuna atención, reduciendo el tiempo de espera en salas. De manera remota un asesor asignado a otra oficina en cualquier otra localidad se encarga de atender con igual agilidad que un asesor presencial, los requerimientos de los clientes que opten por esta alternativa de atención; y el sistema de digiturnos que garantizan ubicación al usuario para la atención en las salas de espera.

#### **14.19. Interacción con Nuestros Usuarios**

Diferentes estrategias y acciones se implementaron durante el 2018 como mecanismo para mantener informados a nuestros usuarios y a la vez escuchar la percepción del servicio que presta la empresa. Entre otras canales de comunicación presenciales y virtuales para el dialogo con los grupos de interés, se destacan los siguientes:

Se realizaron diferentes encuentros presenciales con cada grupo de interés y la continuidad de medios de comunicación alternativa como grupos de WhatsApp, lo que permite mayor cercanía con los usuarios.

Mensajes IVR También llamado “holding telefónico”, que por medio de una grabación que se escucha cuando usted llama al teléfono de contacto de las empresas, clientes y usuarios, se informa sobre interrupciones del servicio, tips de uso y ahorro eficiente del agua, e información general.

#### **14.20. Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación**

Aguas Regionales cuenta con acta de transacción con EPM cuyo objeto, dentro de los servicios relacionados en el acta de transacción, radica en la gestión del riesgo de crédito enfocada en el cliente por medio de los siguientes modelos: Scoring de cartera, Buró, ajuste de metas del Cuadro de Mando Integral- CMI, entre otras.

Las estrategias de gestión cartera, buscan optimizar los recursos destinados a la gestión de las cuenta por cobrar, donde se diseñan estrategias en función de montos y niveles de riesgo, permitiendo a aquellos clientes que por su volumen de deuda y su Scoring de cartera representan un mayor riesgo de incobrabilidad, se gestionan en edades de mora tempranas; con gestión preventiva dentro de los 30 días a usuarios con riesgo alto de cartera, gestión persuasiva a usuarios con edad de mora mayor a 31 días hasta los 210 días, y gestión Prejurídica a usuarios con edad de cartera mayor a 210 días catalogados como cuentas de difícil cobro.

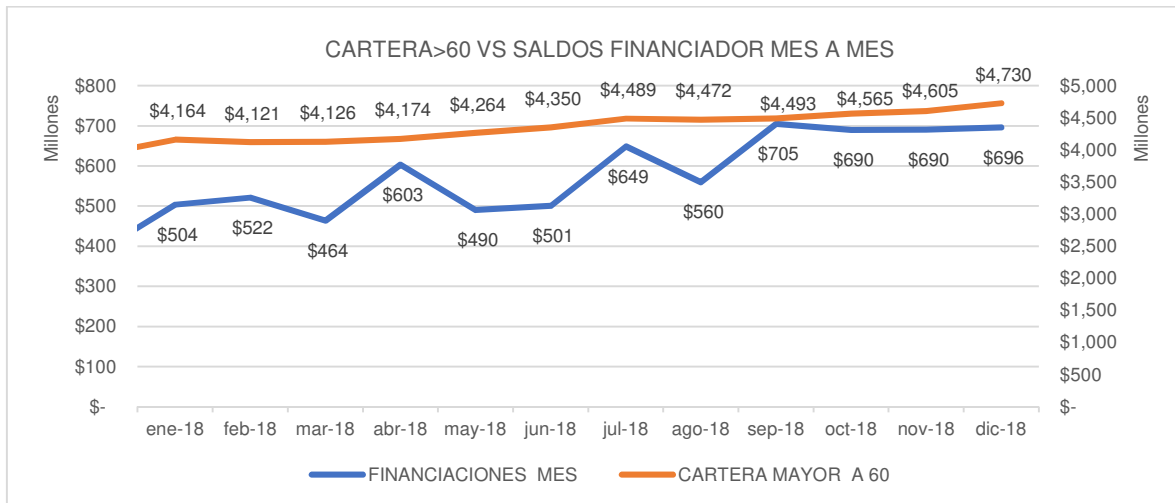
**Dentro de las estrategias aplicadas por la empresa están las siguientes:**

- ✓ Seguimiento y control a usuarios con más de 4 cuentas vencidas en estado Suspensión Total y Retiro Definitivo x Falta de Pago; sensibilizando en el pago oportuno de sus obligaciones mediante los planes de financiación,

informando cuentas vencidas, valor cartera y estado de conexión de la misma.

- ✓ Gestión persuasiva mediante oficios de gestión cartera.
- ✓ Instalación de dispositivos expansibles o suspensión desde la llave de bloqueo a los usuarios que se les detecte conexión no autorizadas, o que sean reincidentes en la auto reconexión.
- ✓ Aplicación debido proceso para recuperación de consumos por Defraudación de Fluidos y gestión de cobro Jurídico a usuarios que figuren con expediente reincidentes en la auto reconexión.
- ✓ Gestión de cortes desde collar a los usuarios que en las visitas de seguimiento se identifiquen conectados de manera no autorizada.
- ✓ Jornadas Educativas Barriales y gestión ejecutiva de cartera a instalaciones en categoría oficial.

#### 14.21. Tabla 60 Comportamiento de las financiaciones.



Fuente: Informe Cartera dic-2018

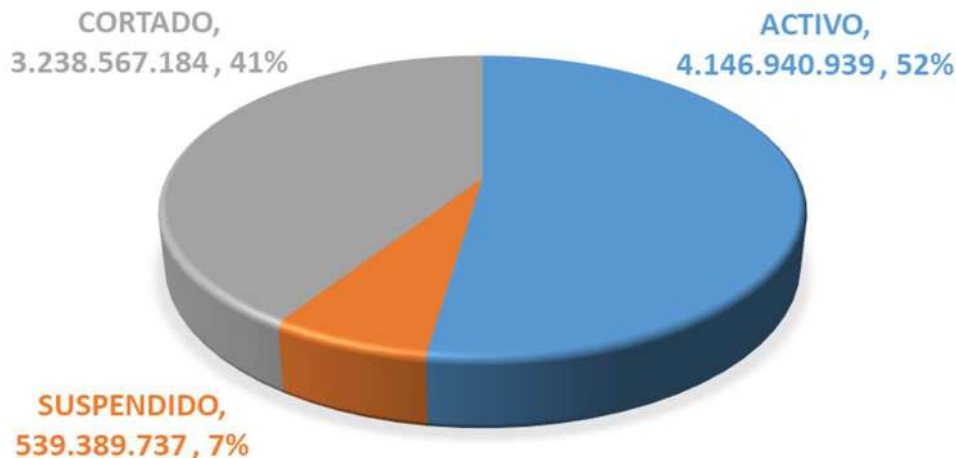
- El porcentaje de financiaciones que se realizan bajo planes de financiación para estratos 1, 2 y 3 con posibilidad de no aportar cuota inicial es del 70.31%. Con los planes actuales se recibe como mínimo el 10% de la cuota inicial.
- El porcentaje de financiaciones que se realizan a plazos inferiores a 12 meses es del 51,2% y del 35,2% financiaciones a plazos inferiores a 6 meses.
- Financiaciones que se realizan por montos inferiores a \$600.000 son del 88.29%.

Tabla 61 Cartera por estados Activos Suspendidos y Cortados en Pesos (\$)

MUNICIPIO	ACTIVO	SUSPENDIDO	CORTADO	TOTAL
ANZÁ	76.151			76.151
OLAYA	2.883.107	313.462	1.762.975	4.959.544
SAN JERÓNIMO	254.269.462	1.465.832	104.158.993	359.894.288
STA FÉ DE ANT	591.153.804	9.993.738	94.507.871	695.655.413
SOPETRÁN	91.551.302	8.021.683	20.583.376	120.156.361
<b>OCCIDENTE</b>	<b>939.933.827</b>	<b>19.794.715</b>	<b>221.013.215</b>	<b>1.180.741.757</b>
APARTADÓ	1.503.567.642	193.498.248	1.084.597.931	2.781.663.821
CAREPA	565.667.420	65.677.846	371.527.803	1.002.873.069
CHIGORODÓ	471.223.094	66.798.881	256.486.086	794.508.061
MUTATÁ	328.370.999	36.507.416	187.477.147	552.355.562
TURBO	338.177.958	157.112.631	1.117.465.001	1.612.755.590
<b>URABA</b>	<b>3.207.007.112</b>	<b>519.595.022</b>	<b>3.017.553.969</b>	<b>6.744.156.102</b>
<b>REGIONALES</b>	<b>4.146.940.939</b>	<b>539.389.737</b>	<b>3.238.567.184</b>	<b>7.924.897.859</b>

Fuente: Informe Cartera dic-2018

Tabla 62 Cartera 2018



Fuente: Informe Cartera dic-2018

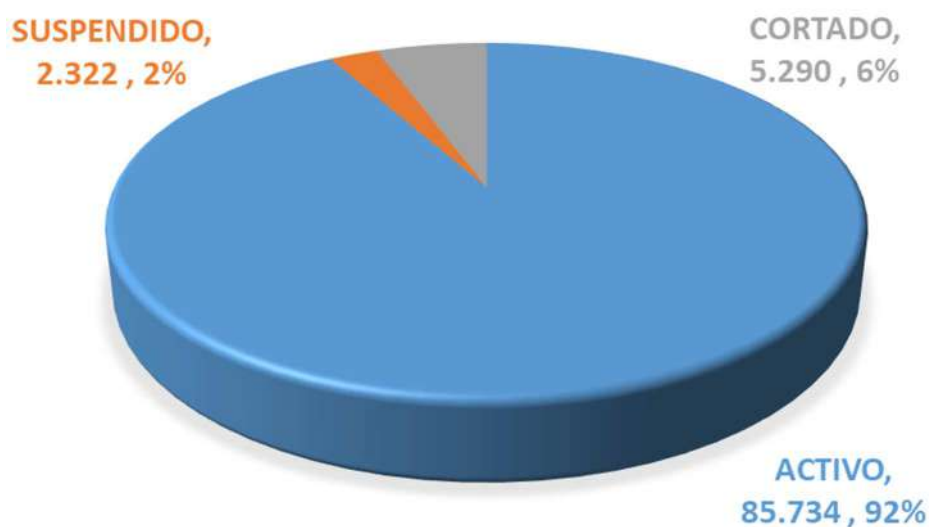
El mayor porcentaje de participación de acuerdo a los estados de cartera es para los activos con el 52% de participación frente a la cartera total, para el estado suspendidos es del 7%, y para el estado de cartera Cortado la participación es del 41%.

Tabla 63 Cartera por Usuarios Activos Suspendidos y Cortados

MUNICIPIO	ACTIVO	SUSPENDIDO	CORTADO	TOTAL
ANZÁ	5			5
OLAYA	393	7	15	415
SAN JERÓNIMO	3.862	22	100	3.984
STA FE DE ANT	9.700	65	216	9.981
SOPETRÁN	4.046	48	78	4.172
<b>OCCIDENTE</b>	<b>18.006</b>	<b>142</b>	<b>409</b>	<b>18.557</b>
APARTADÓ	30.562	901	1.584	33.047
CAREPA	9.739	275	502	10.516
CHIGORODÓ	14.027	300	514	14.841
MUTATA	3.232	127	404	3.763
TURBO	10.168	577	1.877	12.622
<b>URABA</b>	<b>67.728</b>	<b>2.180</b>	<b>4.881</b>	<b>74.789</b>
<b>REGIONALES</b>	<b>85.734</b>	<b>2.322</b>	<b>5.290</b>	<b>93.346</b>

Fuente: Informe Cartera dic-2018

Tabla 64 Cartera diciembre 2018



Fuente: Informe Cartera dic-2018



El mayor porcentaje de participación de acuerdo a la cartera por usuarios es para los activos con el 92% de participación frente a los usuarios totales, para el estado suspendidos es del 2% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 6% respectivamente.

## 14.22. Gestión Perdidas Comerciales

En el 2015 la empresa emprende el plan de Gestión Perdidas Comerciales con el objetivo principal de Mejorar los indicadores comerciales como aporte al plan de aseguramiento de ingresos de Aguas Regionales, como un proceso de transformación integral para lograr la disminución de pérdidas no técnicas en todos los sistemas operados por la empresa.

Los programas de reducción y control de pérdidas comerciales en el servicio de acueducto están orientados a disminuir desperdicio del recurso hídrico mediante el control, seguimiento y prevención de conexiones irregulares, clandestinas, sin micromedición, entre otras, mediante acciones comerciales e intervenciones sociales para promover el uso responsable del servicio por parte de usuarios y comunidad en general.

El programa de GPC para la vigencia 2018 integró educación, ofertas de valor de acceso y comprabilidad, para minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Como parte importante para la consolidación del plan se tomó de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico la resolución CRA 688 de 2014, la guía para la implementación del plan de reducción de pérdidas, teniendo como insumo a este El Balance Hídrico de cada municipio, para estimar las pérdidas comerciales y/o aparentes.

Volumen de entrada al sistema	Consumo autorizado	Consumo autorizado facturado	Consumo facturado medido	Agua Facturada
			Consumo facturado no medido	
		Consumo autorizado no facturado	Consumo no facturado medido	Agua No Facturada
			Consumo no facturado no medido	
	Pérdidas de Agua	Pérdidas aparentes (Comerciales)	Consumo no autorizado	
			Inexactitud de la medición y errores en el manejo de los datos de lectura de medidores	
		Pérdidas reales (Físicas)	Fugas en tuberías de conducción y en redes principales de distribución	
			Fugas y desbordamiento en tanques de almacenamiento	
Fugas en acometidas				

Ilustración 16 Balance Hidro por Municipio

- ✓ Dentro de las actividades se logró en el 2018 la disminución del 72,7% de las Causas y Observaciones que afectan directamente el consumo, lo que permite una facturación más conveniente para el usuario y por ende el aseguramiento de ingresos de la empresa.
- ✓ Recuperación de la cartera a usuarios en estado de Suspensión Total mayor a 4 cuentas vencidas y estado Retiro Definitivo por Falta de Pago, donde se logró la normalización de más de 1.800 usuarios que pasaron de estar en suspensión y corte, a estado de conexión, entre ellos, instituciones oficiales y usuarios del Top 10 que se identifican con mayor valor de cartera pendiente; gestión realizada mediante visitas de control y seguimiento focalizadas con parámetros como, categoría y uso, valor de la cartera, cuentas vencidas, segmentación, sector, Jornadas Educativas Barriales y gestión ejecutiva a instalaciones oficiales.
- ✓ Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 106 lavaderos de carros y motos formales e informales, para verificar que cuenten con los permisos como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, sólidos pesados como arenas, asimismo, el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.
- ✓ Seguimiento de la curva de consumo a 9 pilas públicas instauradas en Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Bajirá y un medidor para controlar la pérdida de agua instalado en el corregimiento de Sucre; como también la identificación de nuevas construcciones, análisis a curva de consumo de los grandes consumidores y urbanizaciones con medidores de control, con el fin de que este seguimiento nos permita de manera proactiva identificar anomalías del medidor y/o desviaciones de consumos.

#### **14.23. Familias beneficiadas por subsidios otorgados.**

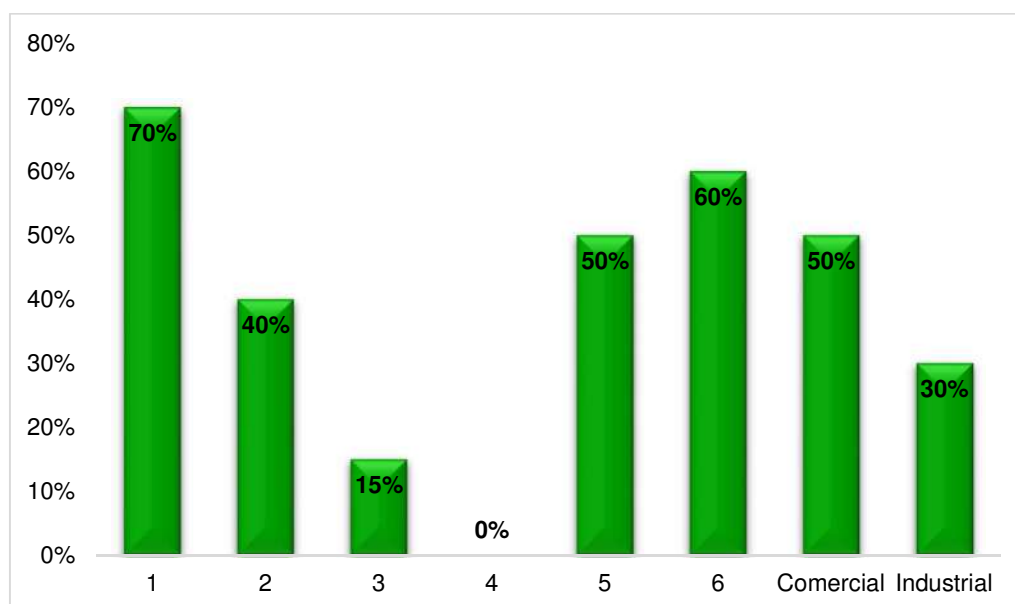
El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución, mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que cubran sus necesidades básicas. Los entes territoriales a través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución aportan la diferencia o el déficit que se genera en el balance de la contribución de los usuarios comerciales, industriales, y de los usuarios de estratos 5 y 6.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, inició en el 2016 la disminución escalonada de los consumos básicos a los cuales se les aplica subsidios, iniciando en mayo de 2016 cuando paso de 20m<sup>3</sup> a 19m<sup>3</sup>, en enero de 2017 a 18m<sup>3</sup>, en julio de 2017 a 17m<sup>3</sup>, hasta llegar a 16m<sup>3</sup> en enero de 2018.

En Aguas Regionales los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 16 m3 del cargo por consumo, teniendo en cuenta que a partir de 17 m3 se cobra tarifa plena, es decir, la tarifa del estrato 4. Los porcentajes de subsidios se fijan al inicio de cada vigencia para cada municipio por medio de un acuerdo aprobado por el concejo municipal, basándose en la proyección enviada por la empresa en el mes de julio del año inmediatamente anterior y en el presupuesto del período en análisis, cumpliendo con este proceso de acuerdo a lo establecido por ley.

A este tipo de subsidios se refiere la primera de las actividades elegibles de gasto previstas en el artículo 11 de la Ley 1176 de 2007, igualmente en el párrafo 2 del mismo artículo se establece que los municipios de categorías 2, 3, 4, 5 y 6 deben destinar mínimo el 15% de los recursos del SGP-APSB para este fin.

Tabla 65 Porcentajes Máximos de Subsidios y Contribución



Fuente: Artículo 125 de la ley 1450 de 2011.

Tabla 66 Porcentaje de subsidios Urabá aplicados por cada municipio a los estratos 1, 2, y 3

Acueducto	Estrato	Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá	
		Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Acueducto	1	-13%	-30%	-30%	-20%	-40%	-40%	-22%	-22%	-50%	-50%
	2	-9%	-20%	-15%	-10%	-30%	-30%	-16%	-16%	-30%	-30%
	3	0%	0%	-10%	-5%	-10%	-10%	5%	-5%	-5%	-5%
Alcantarillado	Estrato	Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá	
		Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Alcantarillado	1	0%	-50%	-30%	-20%	-40%	-40%	-22%	-22%	-50%	-50%
	2	0%	-40%	-15%	-10%	-30%	-30%	-16%	-16%	-30%	-30%
	3	0%	0%	-10%	-5%	-10%	-10%	-5%	-5%	-5%	-5%

Tabla 67 Porcentaje de subsidios Occidente aplicados por cada municipio a los estratos 1, 2, y 3

Acueducto	Estrato	Olaya		San Jerónimo		Sopetrán		Santa Fe	
		Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Acueducto	1	-70%	-70%	-70%	-70%	-60%	-60%	-40%	-40%
	2	-40%	-40%	-40%	-40%	-34%	-34%	-35%	-35%
	3	-15%	-15%	-15%	-15%	-12%	-12%	-5%	-5%
Alcantarillado	Estrato	Olaya		San Jerónimo		Sopetrán		Santa Fe	
		Cargo Fijo	Cargo variable/	Cargo Fijo	Cargo variable/	Cargo Fijo	Cargo variable/	Cargo Fijo	Cargo variable/
Alcantarillado	1	-70%	-70%	-70%	-70%	-60%	-60%	-40%	-40%
	2	-40%	-40%	-40%	-40%	-34%	-34%	-35%	-35%
	3	-15%	-15%	-15%	-15%	-12%	-12%	-5%	-5%

Durante el año 2018 se llevaron a cabo actividades de facturación a cada municipio por concepto del déficit que resulta del balance de subsidios y contribuciones, dando continuidad a la aplicación del procedimiento de gestión de subsidios que tiene la empresa, cada mes se realizan las respectivas actividades de seguimiento para pago oportuno por parte de los municipios de los valores facturados y la cartera pendiente de vigencias anteriores.

Tabla 68 Subsidios actualizados a diciembre 2017 y 2018

Vigencia	Subsidios	Intereses de Mora	Total Cartera
2017	6.142.665.831	3.013.981.591	9.156.647.422
2018	5.494.594.140	3.964.187.260	9.458.781.400
% Variación	-11%	32%	3%

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2017 y 2018

Se evidencia de acuerdo a la cartera pendiente que se logró una variación del -11% en la cartera por concepto de subsidios y una variación del 3% en la cartera total con relación a la vigencia anterior.

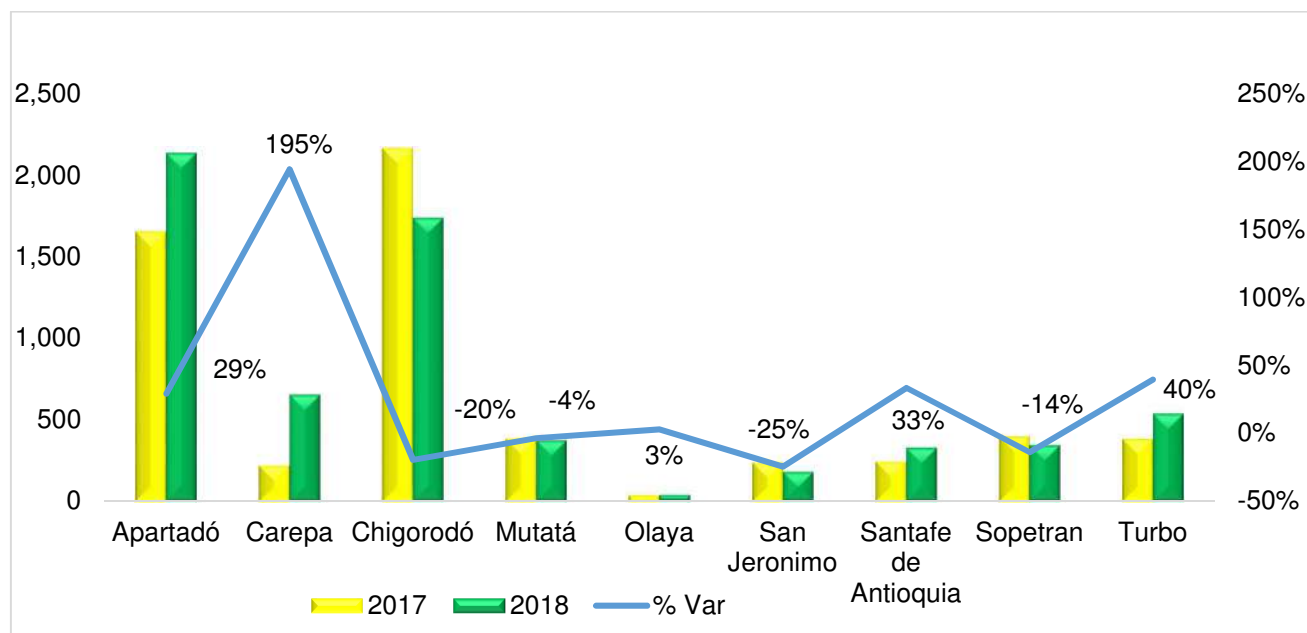
Tabla 69 Subsidios Facturados

Indicador	2016	2017	2018	Variación
Facturación Subsidios	\$ 5.581	\$ 5.906	\$ 5.594	-5,3%
Recaudo Subsidios	\$ 4.080	\$ 5,745	\$ 6,373	11%
Familias beneficiadas	104.772	102.117	106.854	5%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2018

Se observa una variación del -5.3% en la facturación, en este se incluye el valor facturado por concepto de intereses por mora, y del 5% en las familias beneficiadas.

Tabla 70 Recaudo de Subsidios Por Municipios



Durante el año 2018 se recaudaron valores pendientes de vigencias anteriores lo que nos da la posibilidad de continuar ejecutando los planes de inversión, para garantizar las metas de excelencia operativa como son cobertura, calidad, continuidad y saneamiento, lo que permite el aseguramiento de ingresos de la empresa, es así como se evidencian los siguientes resultados:

- Efectividad del recaudo por concepto de subsidios del 113%
- Recaudamos \$632 millones más que en la vigencia anterior, equivalente a 1,4 meses de facturación por concepto de subsidios.
- Las variaciones negativas en Chigorodó, San Jerónimo y Sopetrán se debe a pagos de la vigencia 2016 en el 2017.
- La variación de Carepa se debe a recuperación de cartera de la vigencia 2017 en el 2018.
- Durante 2018 se recuperaron \$738 millones de cartera vigencias anteriores, de Carepa, Turbo y San Jerónimo.

#### 14.24. Indicador Canales de Atención Por Región.

#### 15.2.2 Subregión Occidente

Se presentan mes a mes de la vigencia 2018 las estadísticas de atención por Canal:

Tabla 71 estadísticas de atención canal

Canal	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	259	226	201	186	245	252	217	243	279	279	260	230
Web	7	56	15	15	7	9	6	2	8	11	4	4
Telefónico	7	13	10	4	6	7	15	10	9	19	14	10
Carta	4	9	11	10	11	15	19	21	16	13	3	10
Back	2	6	5	26	38	7	41	3	1	2	8	2
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Asesor en línea	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>310</b>	<b>242</b>	<b>267</b>	<b>307</b>	<b>290</b>	<b>298</b>	<b>279</b>	<b>313</b>	<b>324</b>	<b>290</b>	<b>258</b>

#### 14.25. Eficacia en la atención de la Línea de Atención al Cliente



Niveles de atención meta del 85%.

Tabla 72 Niveles de atención meta del 85%.

Región / Mes	ene	feb	mar	abr	may	Jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
<b>Occidente</b>	85,20%	80,40%	64,10%	62,60%	76,60%	88,90%	87,70%	82,50%	83,80%	84,20%	95,50%	87,00%

Para el 2018 se proyectó una meta del 85% en los niveles de atención telefónica, evidenciando los mejores resultados en los meses de junio y noviembre.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas entrantes}} \quad \text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas atendidas antes de 20 Seg.}}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas entrantes}}$$

Tabla 73 Resultado del indicador para el mes de diciembre 2018

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	Nº de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	87%	98%	10	125	35
Información a la facturación	86%	99%	12	2	15
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	87%	98%	10	127	35

Datos: Indicador mes de diciembre 2018

Tabla 74 Medición de Satisfacción del Cliente

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	oct-nov
8,8	8,9	8,8	8,7	9,1	9,2

Tiempo de espera para ser atendido es el atributo con menor calificación (8,6) para la línea de atención.

Tabla 75 Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	oct-nov
9,3	9,3	9,4	9	9,3	9,3

Tiempo de espera en sala para ser atendido obtiene la menor calificación (9,0), amabilidad del funcionario es la superior (9,6)

Tabla 76 Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	oct-nov
8,9	8,6	8,6	8,4	8,3	8,9

Claridad de la información contenida en la factura obtienen la menor calificación fue valorada en (8,9), aumentó respecto al bimestre anterior.

### 15.2.3 Subregión Urabá

Se presentan mes a mes de la vigencia 2018 las estadísticas de atención por Canal:

Tabla 77 estadísticas de atención canal

Canal	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	2.383	2.705	2.503	1.922	2.711	2.261	2.563	2.559	2.355	2.817	2.631	2.258
Telefónico	81	85	77	71	78	76	104	125	118	125	90	97
Carta	43	75	81	51	43	64	58	47	43	46	45	41
Asesor en línea	21	62	32	28	27	24	58	41	153	130	136	48
Back	49	27	25	13	13	33	14	18	17	20	29	36
Web	25	55	37	44	42	26	6	13	21	21	18	7
Memorando		2	1				1			1	1	0
<b>Total</b>	<b>2.602</b>	<b>3.011</b>	<b>2.756</b>	<b>2.129</b>	<b>2.914</b>	<b>2.484</b>	<b>2.804</b>	<b>2.803</b>	<b>2.707</b>	<b>3.160</b>	<b>2,95</b>	<b>2.487</b>

### 14.26. Eficacia en la atención de la Línea de Atención al Cliente



Niveles de atención meta del 85%.

Tabla 78 Niveles de atención meta del 85%.



Región / Mes	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Urabá	84,60%	82,40%	63,70%	62,00%	58,30%	94,40%	76,80%	82,50%	81,1%	82,90%	95,50%	87,00%

Para el 2018 se proyectó una meta del 85% en los niveles de atención telefónica, evidenciando los mejores resultados en los meses de junio, noviembre y diciembre.

Tabla 79 Resultado del indicador para el mes de diciembre 2018

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	87%	98%	10	805	49
Información de la facturación	86%	99%	12	14	22
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	96%	98%	10	819	49

Datos: Indicador mes de diciembre 2018

#### 14.27. Medición de Satisfacción del Cliente

Tabla 80 Línea Telefónica

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	Oct-nov
9,1	9,2	8,8	8,7	8,9	9,1

Tiempo de espera para ser atendido fue el atributo con menor calificación para la línea de atención en el bimestre (8,5), se mantiene estable respecto al bimestre anterior.

Tabla 81 Oficinas

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	Oct-nov
8,7	9	8,6	9	8,9	9

Continúa el tiempo de espera para ser atendido como la menor calificación (7,7), y la amabilidad del funcionario como la mejor (9,6)

Tabla 82 Facturación

dic-ene	feb-mar	abr-may	jun – jul	ago-sep	Oct-nov
8	8,3	7,9	8,4	8,2	8,2

Claridad en la información de la factura fue valorado con una calificación de (8,2) terminando la vigencia 2018.

#### 14.28. Cuadro de Mando Integral CMI Indicador de Quejas y Reclamos

Mediante seguimiento al comportamiento de las Quejas y Reclamos realizados por los usuarios, la empresa realiza seguimiento continuo a las causales que más afectan el indicador, con el fin de tomar acciones de mejora y puntos de control, que permitan mitigar el impacto y por ende disminuir las quejas y reclamos realizados por los usuarios.

### Reclamos



Ilustración 17 Reclamos

Se logra cumplir el indicador de quejas y reclamos al 100%, gracias a las estrategias que se vienen adoptando.

### Quejas



Ilustración 18 Quejas

Lo más representativo que se dio en reclamos fue por sectores donde no se presta servicio de alcantarillado, durante todo el año se realizó actividad en campo para identificar zonas de prestación real del servicio; del mismo modo se trabaja en acciones que permitan dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS y la realización de trabajos con calidad.

#### **14.29. Tarifas Agua Potable y Alcantarillado Aguas Regionales**

El propósito de Aguas Regionales es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. Por lo cual en el año 2018 se continuó con la aplicación de las tarifas de acuerdo a la marcha tarifaria y se realizaron los ajustes del valor CMT teniendo en cuenta lo establecido en la norma en cuanto al valor cobrado por concepto de tasa de uso y retributiva por las corporaciones ambientales CORANTIOQUIA y CORPOURABA.

- En enero de 2018 se aplicó gradualidad con el fin de dar cumplimiento a lo definido en las resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 403 de 2006, CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 y lo aprobado por la junta directiva de Aguas Regionales respecto a las transiciones tarifarias.
- En el mes de febrero de 2018 el IPC se acumula por encima de los tres puntos llegando a 3.37%, la empresa realiza indexación a las tarifas de todos los municipios aplicando a los consumos de junio del mismo año.
- En marzo de 2018 se aplicó ajuste en los componentes tarifarios: “Por medio del cual se ajustan las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que presta la empresa AGUAS REGIONALES, con ocasión al reporte efectuado en el sistema SURICATA de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD”
- En mayo se aplica disminución de tarifas a Mutatá y Bajirá. El cargo variable de agua potable para Mutatá y Belén de Bajirá, se dará cumplimiento al punto ii, numeral C del anexo 3 de la resolución 688 de 2014.

Tabla 83 Tarifas Aplicadas Cargo Fijo 2018

Clase Uso	Cargo Fijo (\$/suscriptor mes)											
	Apartadó	El Reposo	Carepa	Chigorodó	Mutató	Bajirá	Turbo	Olaya	San Jerónimo	Santa Fé de Ant	Sopetrán	
Agua Potable	Estrato 1	6.090,86	6.090,86	4.900,69	4.200,59	3.500,50	3.500,50	5.460,77	2.439,83	2.439,83	4.879,66	3.253,10
	Estrato 2	6.370,90	6.370,90	5.950,84	4.900,69	4.900,69	4.900,69	5.880,83	4.879,66	4.879,66	5.286,29	5.367,62
	Estrato 3	7.000,99	7.000,99	6.300,89	6.300,89	6.650,94	6.650,94	6.650,94	6.912,85	6.912,85	7.726,12	7.156,83
	Estrato 4	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	8.132,76	8.132,76	8.132,76	8.132,76
	Estrato 5	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	12.199,14	12.199,14	12.199,14	12.199,14
	Estrato 6	11.201,58	11.201,58	11.201,58	11.201,58	11.201,58	11.201,58	11.201,58	13.012,42	13.012,42	13.012,42	13.012,42
	Comercial	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	10.501,49	12.199,14	12.199,14	12.199,14	12.199,14
	Industrial	9.101,29	9.101,29	9.101,29	9.101,29	10.501,49	10.501,49	9.101,29	10.572,59	10.572,59	10.572,59	11.385,86
Oficial	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	7.000,99	8.132,76	8.132,76	8.132,76	8.132,76	
Agua Residual	Estrato 1	4.040,25	4.040,25	2.828,18	2.424,15	2.020,13	-	3.151,40	1.416,57	1.416,57	2.833,14	1.888,76
	Estrato 2	4.040,25	4.040,25	3.434,21	2.828,18	2.828,18	-	3.393,81	2.833,14	2.833,14	3.069,24	3.116,45
	Estrato 3	4.040,25	4.040,25	3.636,23	3.636,23	3.838,24	-	3.838,24	4.013,62	4.013,62	4.485,81	4.155,27
	Estrato 4	4.040,25	4.040,25	4.040,25	4.040,25	4.040,25	-	4.040,25	4.721,90	4.721,90	4.721,90	4.721,90
	Estrato 5	6.060,38	6.060,38	6.060,38	6.060,38	6.060,38	-	6.060,38	7.082,85	7.082,85	7.082,85	7.082,85
	Estrato 6	6.464,40	6.464,40	6.464,40	6.464,40	6.464,40	-	6.464,40	7.555,04	7.555,04	7.555,04	7.555,04
	Comercial	6.060,38	6.060,38	6.060,38	6.060,38	6.060,38	-	6.060,38	7.082,85	7.082,85	7.082,85	7.082,85
	Industrial	5.252,33	5.252,33	5.252,33	5.252,33	6.060,38	-	5.252,33	6.138,47	6.138,47	6.138,47	6.610,66
Oficial	4.040,25	4.040,25	4.040,25	4.040,25	4.040,25	-	4.040,25	4.721,90	4.721,90	4.721,90	4.721,90	

Fuente: Tarifas aplicadas 2do semestre 2018

Tabla 84 Tarifas Aplicadas Cargo por Variable 2018

Clase / Uso	Cargo Variable (\$/m <sup>3</sup> )											
	Apartadó	El Reposo	Carepa	Chigorodó	Mutató	Bajirá	Turbo	Olaya	San Jerónimo	Santa Fé de Ant	Sopetrán	
Agua Potable	Estrato 1	1.009,50	1.009,50	659,73	931,33	923,63	923,63	1.484,17	265,08	506,72	941,56	512,02
	Estrato 2	1.153,71	1.153,71	742,19	1.086,55	1.293,08	1.293,08	1.598,34	530,17	1.013,44	1.020,03	844,84
	Estrato 3	1.442,14	1.442,14	783,43	1.396,99	1.754,90	1.754,90	1.807,64	751,07	1.435,70	1.490,81	1.126,45
	Estrato 4	1.442,14	1.442,14	824,66	1.552,21	1.847,26	1.847,26	1.902,78	883,61	1.689,06	1.569,27	1.280,06
	Estrato 5	2.163,21	2.163,21	1.236,99	2.328,32	2.770,89	2.770,89	2.854,17	1.325,42	2.533,59	2.353,91	1.920,09
	Estrato 6	2.307,42	2.307,42	1.319,46	2.483,54	2.955,62	2.955,62	3.044,45	1.413,78	2.702,50	2.510,83	2.048,10
	Comercial	2.163,21	2.163,21	1.236,99	2.328,32	2.770,89	2.770,89	2.854,17	1.325,42	2.533,59	2.353,91	1.920,09
	Industrial	1.874,78	1.874,78	1.072,06	2.017,87	2.770,89	2.770,89	2.473,61	1.148,69	2.195,78	2.040,05	1.792,08
Oficial	1.442,14	1.442,14	824,66	1.552,21	1.847,26	1.847,26	1.902,78	883,61	1.689,06	1.569,27	1.280,06	
Agua Residual	Estrato 1	949,83	949,83	989,42	1.020,76	558,29	-	940,13	140,59	631,28	725,56	319,51
	Estrato 2	1.139,79	1.139,79	1.113,09	1.190,89	781,61	-	1.012,44	281,18	1.262,57	786,03	527,19
	Estrato 3	1.899,65	1.899,65	1.174,93	1.531,14	1.060,75	-	1.145,03	398,34	1.788,64	1.148,81	702,92
	Estrato 4	1.899,65	1.899,65	1.236,77	1.701,27	1.116,58	-	1.205,29	468,63	2.104,28	1.209,27	798,77
	Estrato 5	2.849,48	2.849,48	1.855,16	2.551,91	1.674,87	-	1.807,94	702,95	3.156,42	1.813,91	1.198,16
	Estrato 6	3.039,44	3.039,44	1.978,83	2.722,03	1.786,53	-	1.928,46	749,81	3.366,85	1.934,83	1.278,03
	Comercial	2.849,48	2.849,48	1.855,16	2.551,91	1.674,87	-	1.807,94	702,95	3.156,42	1.813,91	1.198,16
	Industrial	2.469,55	2.469,55	1.607,80	2.211,65	1.674,87	-	1.566,88	609,22	2.735,56	1.572,05	1.118,28
Oficial	1.899,65	1.899,65	1.236,77	1.701,27	1.116,58	-	1.205,29	468,63	2.104,28	1.209,27	798,77	

Fuente: Tarifas aplicadas 2do semestre 2017

En los Corregimientos El Reposo y Bajirá la Empresa solo presta el servicio de acueducto, aunque desde el año 2017 se realizó gestión con la administración municipal de Apartadó para operar el servicio de alcantarillado del corregimiento El Reposo a partir de la vigencia 2019.

**COMERCIAL**

1. Cumplimiento Micromedición 114%.
2. Quejas y Reclamos 100%.
3. Recaudo 100%.
4. Gestión Cartera Subsidios.
5. Reporte oportuno al SUI.
6. Estabilización proceso de descargas.
7. Negociación nuevos ANS.
8. Mejora de indicadores de ANS.
9. Atención efectiva del 72% de Causas y Observaciones.

1. Meta Micromedición 100%.
2. Meta proyecciones de demanda.
3. Meta Aseguramiento de Ingresos.
4. Recuperación \$500 millones en cartera.
5. Indicadores CRA 688 de 2014.
6. Mantener cartera subsidios vigencia anterior y acciones recuperación cartera vencida.
7. Aplicar procedimiento castigo de cartera.
8. Cumplir indicadores CMI de Cartera.
9. Cumplimiento indicadores de ANS.
10. Aprovechar tecnologías de información EPM y Big Data.

**15. GESTIÓN FINANCIERA**

Temas Materiales	Transparencia.
------------------	----------------



## 15.1. Indicadores Financieros

### Indicador CMI – Margen EBITDA

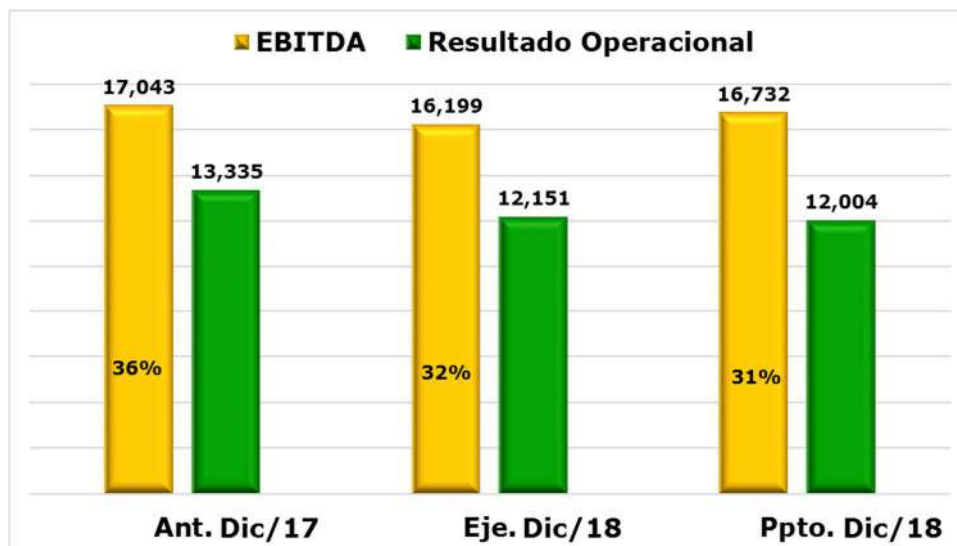
Tabla 86 Indicadores Financieros

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ingresos</b>	25,348	26,940	27,650	44,923	48,209	50,942
<b>EBITDA</b>	2,301	3,487	3,762	10,015	17,043	16,199
<b>Margen EBITDA</b>	9%	13%	14%	24%	35%	32%

*Cifras en millones de pesos*

Aguas Regionales estuvo 3 puntos por debajo de la meta en el cumplimiento del EBITDA, lo cual representa \$533 millones; principalmente por el gap que hubo en la ejecución de los ingresos en menor proporción a la sub ejecución de costos y gastos efectivos, por optimización de recursos, de acuerdo a la política de ahorro definida por el grupo EPM del 10% sobre los costos y gastos; para lo cual se tuvo como criterio las necesidades que no habían iniciado su proceso contractual durante el primer semestre de 2018, tales como: posicionamiento de la nueva marca, bienestar, capacitaciones, estudio de patología de la planta de acueducto en Turbo y Apartadó; el ahorro de la filial fue de \$2,902 equivalente al 7.67% del total de los costos y gastos efectivos.

Tabla 87 Resultado

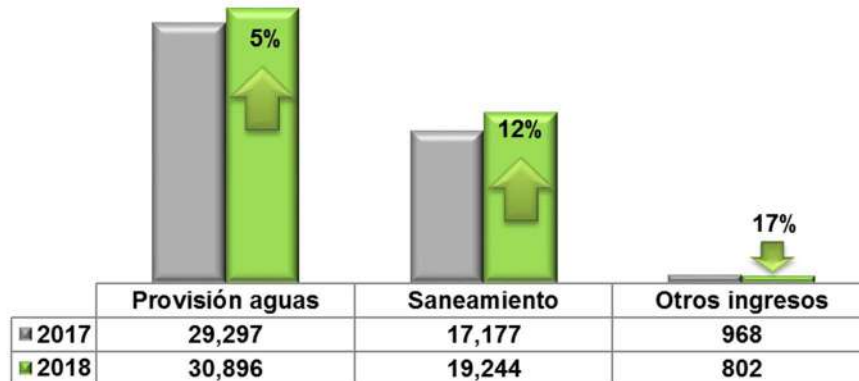


## 15.2. Ingresos de actividades ordinarias:

Los ingresos asociados a la prestación de servicio, presentaron sub-ejecución del 8%, lo cual se explica por cada servicio: en Provisión Aguas, no ingresaron los urbanizadores que se tenían proyectados en los municipios de Apartadó, Chigorodó y Santa fe de Antioquia; en Saneamiento, no ingresaron los usuarios del corregimiento de El Reposo en atención a que el Municipio de Apartadó tiene pendiente la adquisición del predio donde se encuentra la PTAR (planta de tratamiento de aguas residuales) para que pueda ser entregada a la empresa para su operación; los alcantarillados comunitarios en varios municipios y proyectos urbanísticos que se tenían proyectados; así mismo, los usuarios que se estimaban vincular mediante el proyecto de alcantarillado Distrito Sur, aprobado por el Ministerio de Vivienda, toda vez este inició la obra en diciembre de 2018. En diciembre se registró la provisión del POIR (plan de obras e inversiones reguladas) por \$474millones, la cual se presenta como un menor valor en el ingreso.

Otros ingresos, incluye las recuperaciones generadas en el periodo, la más representativa corresponde al contrato por expansión de la red secundaria Llano de Aguirre del proyecto Cittadela Di Acqua, ubicado en el municipio de San Jerónimo-Antioquia, por \$307millones

Tabla 88 Ingresos de actividades ordinarias



En enero de 2018 se aplicó gradualidad con el fin de dar cumplimiento a lo definido en las resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 403 de 2006, CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015; solo en febrero de 2018 se presentó indexación por acumulación de IPC del 3.37%, la cual se aplicó a partir del mes de junio; en marzo de 2018 se aplicó ajuste en los componentes tarifarios con ocasión al reporte efectuado en el sistema SURICATA de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en mayo se aplica disminución de tarifas en el componente de cargo variable del

servicio de agua potable para los sistemas de Mutatá y Belén de Bajirá; en agosto se aplicó cambios en los Costos Medios de Tasa ambiental (CMT) en los municipios de: Apartadó, Carepa, Chigorodó, Turbo, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y los corregimientos de El Reposo y Belén de Bajirá, conforme lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

El 16 de junio de 2017 se renovó por segunda vez el acta de transacción No. CT-2013-002297-A75 la cual tiene por objeto: “Prestar a EPM los servicios de supervisión y operación de las instalaciones que se relacionan en la tabla 1, así como el soporte, asesoría y acompañamiento a EPM en todo lo relacionado con las actividades requeridas, para garantizar que estas sean ejecutadas correctamente, de manera oportuna y confiable”; para la renovación de la misma, se excluyó la prestación de los servicios de dos bombeos y la PTAR de Palmitas; este ajuste incidió en la reducción de los ingresos que se observa para la vigencia 2018.

Tabla 89 Participación de los ingresos por servicios

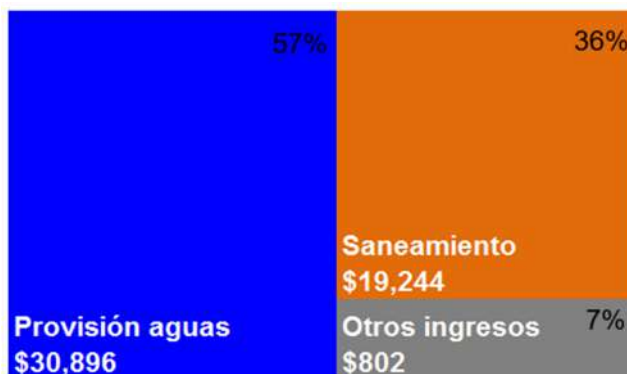




Tabla 90 Facturación por Servicios

Conceptos	Ppto 2018	Ejec. 2018	% Ejecución	Real 2017	Variación	% Variación
<b>Metas Acueducto</b>						
<b>Facturación acueducto en millones de pesos</b>	<b>33,355</b>	<b>30,896</b>	<b>93</b>	<b>27,641</b>	<b>3,254</b>	<b>12</b>
Consumos Acueducto m3	13,200,763	13,168,118	99.75	13,057,075	111,043	1
Usuarios acueducto	88,404	87,977	99.52	84,301	3,676	4
Cobertura acueducto	89.45%	89.42%	99.97%	89.67%	-1.21%	-
Calidad del Agua	<5%	0.07%	100%	-	-	-
Continuidad del servicio	92.00%	92.60%	100.65%	91.88%	2.35%	-
Agua no contabilizada	46.20%	46.10%	99.78%	45.39%	-0.27%	-
<b>Metas Alcantarillado</b>						
<b>Facturación alcantarillado en millones de pesos</b>	<b>21,002</b>	<b>19,244</b>	<b>92</b>	<b>17,177</b>	<b>2,067</b>	<b>12</b>
Consumo Vertimientos M3	9,673,639	9,782,882	101.13	9,800,147	- 17,265	- 0
Usuarios aguas residuales	70,642	68,913	97.55	65,590	3,323	5
Cobertura alcantarillado	73.70%	71.89%	97.54%	71.41%	-1.49%	-

### 15.3. Estado de Resultado y Balance

Tabla 91 Estado de Resultado y Balance

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ingresos operacionales</b>	25,348	26,940	27,650	44,923	48,209	50,942
<b>Resultado del periodo antes de impuestos</b>	-1,195	2,718	1,173	5,006	12,890	12,294
<b>Ebitda</b>	2,301	3,487	3,762	10,015	17,043	16,199
<b>Resultado integral total del periodo</b>	-680	-196	519	2,561	7,859	8,383
<b>Activos</b>	71,735	94,564	97,011	117,575	129,131	139,686
<b>Pasivos</b>	30,061	33,085	33,814	41,138	44,835	47,007
<b>Patrimonio</b>	41,674	61,479	63,196	76,437	84,296	92,679

*Cifras en millones de pesos*

A partir del 01 de enero de 2015 la empresa lleva su contabilidad bajo normas internacionales de contabilidad – NIIF.

El 23 de diciembre de 2015, se perfeccionó FUSIÓN POR ABSORCIÓN entre las empresas Regional de Occidente S.A. E.S.P y Aguas de Urabá S.A. E.S.P, siendo esta última la sociedad absorbente y que, a partir de enero 1 de 2016, se entenderá que las operaciones y reportes de ambas empresas serán realizadas por cuenta de Aguas de Urabá, hoy Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

**Activos**, aumentan en 2018 con respecto a 2017 en \$10,555 principalmente por el efecto combinado entre la ejecución del plan de inversiones y adquisición de otros activos productivos para la operación en \$19,085 vs las depreciaciones y amortizaciones por \$3,936.

Aguas Regionales en 2018 a través de las Resoluciones No. 000173, 000174 y 000176 emitidas por la ART (Agencia de Renovación del Territorio) mediante las cuales se aprobó la solicitud de vinculación del impuesto sobre la renta y complementario del periodo gravable 2017, a unos proyectos de inversión en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado — ZOMAC con una participación del 5% para los siguientes proyectos:

- Optimización del sistema de acueducto del municipio de Apartadó Antioquia.
- Construcción tanque de almacenamiento de piso La Lucila II y obras accesorias en el sistema de acueducto para los sectores 1 y 2 del municipio de Turbo Antioquia.
- Construcción extensión de redes de alcantarillado del Barrio Obrero del municipio Turbo Antioquia.

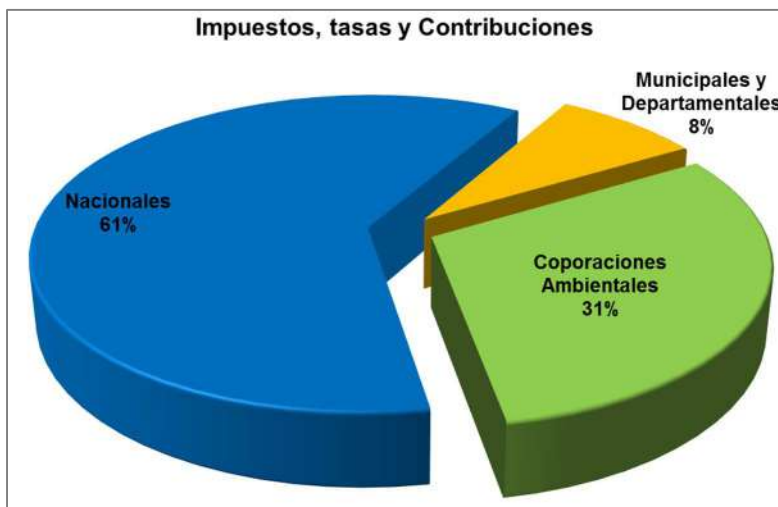
Por lo cual, se constituyeron tres Fiducias, para amparar los valores asociados a los proyectos de obras por impuestos por \$1,424 millones

**Pasivos**, referente a los pasivos la variación se explica principalmente por el neto entre los desembolsos de crédito de Davivienda por \$5,000 y abono a la deuda en 2018 por \$3,234; el 1 de junio de 2018 se realizó sustitución de deuda, mediante compra de cartera del Banco Popular por \$14,606 a una tasa de IBR+3%, con vigencia de 7 años, sin periodo de gracia; con esta transacción, se buscó mejorar la tasa pactada, disminuir la operatividad y el riesgo en las transacciones financieras y se pre-pagaron 19 pagarés de 5 créditos: BBVA \$1,836, Bancolombia \$2,062 y Banco Popular \$10,708. En lo corrido del año se realizaron pagos asociados a inversiones por \$14,155.

**Patrimonio**, aumentó el 10% básicamente por la utilidad generada en la vigencia fiscal 2018.

## 15.4. Transferencias

Tabla 92 Transferencias



El 61% de los impuestos pagados en 2018 se asocian a impuestos nacionales, el 31% a las corporaciones ambientales CORPOURABA y CORANTIOQUIA y el 8% a impuestos municipales y departamentales, siendo los más representativos industria y comercio, predial, valorizaciones y alumbrado público.

Tabla 93 Impuesto, tasas y contribuciones

Impuestos, tasas y Contribuciones	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nacionales	1,038	1,320	1,420	3,850	4,744	5,125
Municipales y Departamentales	429	708	691	1,055	588	690
Coporaciones Ambientales	708	1,238	1,481	2,376	2,247	2,576
<b>Total tributos</b>	<b>2,175</b>	<b>3,266</b>	<b>3,592</b>	<b>7,281</b>	<b>7,579</b>	<b>8,391</b>

*Cifras en millones de pesos*

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$8,278 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado.

Tabla 94 Transferencias a las Corporaciones Ambientales

TRANSFERENCIAS CORPORACION AMBIENTAL CORPOURABA						
Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tasa por uso	15	39	55	65	63	100
Tasa por vertimiento	473	969	1,296	1,849	1,725	1,965
Costos de gestión ambiental	2	3	4	3	1	1
Costos por control de calidad	218	227	126	459	458	510
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>1,238</b>	<b>1,481</b>	<b>2,376</b>	<b>2,247</b>	<b>2,576</b>

*Cifras en millones de pesos*

En 2018 hubo aumento en el pago por concepto de tasas Retributivas y de Uso realizadas a las corporaciones ambientales con respecto a 2017, debido a:

**Tasas de uso:** la autoridad ambiental Corantioquia emitió resolución por la cual autorizó el incremento en los caudales concesionados de agua para los sistemas de Santa Fe, San Jerónimo y Sopetrán. Al emitirse tal autorización, la empresa dispuso de mayor cantidad de agua para la operación y el suministro a los usuarios de estos municipios.

**Tasas retributivas:** debido al aumento de los caudales concesionados, se reflejó un aumento en el caudal del vertimiento a las fuentes hídricas donde la empresa tiene sus vertimientos. Este aumento de caudal es un indicador que permite a las corporaciones aumentar la tarifa de tasas facturadas en el periodo de reporte.

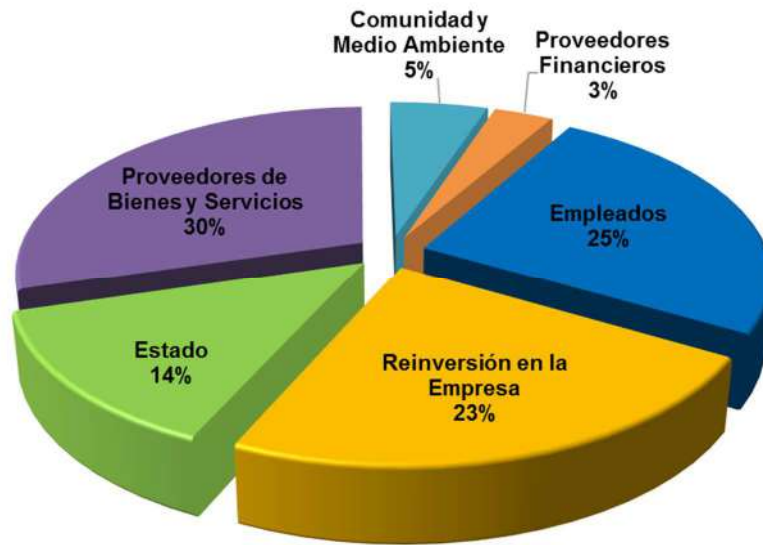
A través de las caracterizaciones de aguas residuales, se evidenció un aumento de la carga contaminante, lo cual afecta directamente el valor de facturación de las tasas. Debido a esto, la empresa no logró cumplir el acuerdo de carga contaminante para algunos municipios y por ende se afectó el factor regional con el cual se factura la tasa retributiva. Este factor regional es un indicador multiplicador de la facturación de tasa que se aumenta dependiendo si se cumple con algunos indicadores que se encuentran en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos de los municipios.

Tabla 95 Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2013-2018

<b>Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2013 a 2018</b>						
<b>Concepto/Año</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Provisión Impuesto de Renta	11	105	158	2,312	3,722	3,509
Impuesto al patrimonio	61	61	0	0	0	0
Impuesto a la riqueza	0	0	339	290	114	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	0	318	595	678	301	715
Cuota de fiscalización CGM	55	62	68	71	0	147
Contribución SSPD	108	98	78	77	90	183
Contribución CRA	24	24	25	34	38	50
IVA	10	9	12	212	316	294
GMF	123	98	146	176	162	227
<b>Subtotal orden Nacional</b>	<b>392</b>	<b>775</b>	<b>1,421</b>	<b>3,850</b>	<b>4,744</b>	<b>5,125</b>
Industria y Comercio	289	274	226	357	543	522
Predial	3	12	7	10	11	14
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	138	427	457	688	34	154
<b>Subtotal orden Municipal y otros</b>	<b>430</b>	<b>713</b>	<b>690</b>	<b>1,055</b>	<b>588</b>	<b>690</b>
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>	<b>1,488</b>	<b>2,111</b>	<b>4,905</b>	<b>5,332</b>	<b>5,815</b>

El aumento del 11% en el pago de impuestos y contribuciones se explica principalmente por el aumento en la base gravable de las contribuciones especiales de la CRA y SSPD, el cobro del impuesto de valorización del Municipio de Apartadó y el pago de la cuota de fiscalización que en 2017 no se presentó pago al Municipio de Medellín, toda vez que se estaba arrastrando un saldo a favor generado en la vigencia fiscal 2016; referente a la contribución especial, esta se incrementa significativamente, por la mayor ejecución de inversiones en 2018 con respecto a 2017.

Tabla 96 Cuarto Estado Financiero



En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la empresa certifica que se observó a cabalidad las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor; de tal forma que sus marcas se encuentran debidamente registradas, y el uso de productos de software que la sociedad utiliza para su normal funcionamiento se realiza en virtud de su titularidad o a través de contratos de licencia que cumplen con la legislación vigente.

De igual forma, de acuerdo con el párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

### 15.5. ANEXOS

Informe del Revisor Fiscal  
Certificado de EEFF  
Estado de Situación Financiera  
Estado de Resultados Integral  
Estado de Flujos de Efectivo  
Estado de Cambios en el Patrimonio  
Revelaciones - Aguas Regionales EPM

## 16. PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Aguas Regionales, pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios para que se contacten con nosotros:

- Las oficinas administrativas ubicadas en la subregión de Urabá, en el municipio de Apartadó Antioquia, en la calle 97 A N° 104-13, barrio El Humedal y en la subregión de Occidente antioqueño en el municipio de San Jerónimo Antioquia, en la carrera 11 # 22A 63.
- Correo electrónico [buzoncorporativo@aguasregionales.com](mailto:buzoncorporativo@aguasregionales.com)
- Líneas telefónicas: 8286657 en Urabá y 8580296
- El Informe de Sostenibilidad lo podemos encontrar en nuestra página web <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdeuraba/>

## 17. TEMAS MATERIALES

### Temas materiales y Estándares GRI

Tema material	Ubicación en el informe / Respuesta
Acceso y comprabilidad	<a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Operaciones e Inversiones</a> <a href="#">Operación y mantenimiento</a>
Agua y Biodiversidad	<a href="#">Gestión Ambiental</a> <a href="#">Gestión Social</a>
Calidad y seguridad de los productos y servicios	<a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Operaciones e Inversiones</a> <a href="#">Operación y mantenimiento</a>
Contratación responsable para el desarrollo local	<a href="#">Impacto de la Contratación</a>
Población sin servicio	<a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Operaciones e Inversiones</a> <a href="#">Operación y mantenimiento</a>
Tarifas y precios	<a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Operaciones e Inversiones</a>
Transparencia	<a href="#">Auditoria Interna</a> <a href="#">Impacto de la Contratación</a> <a href="#">Gestión de la comunicación</a> <a href="#">Gestión Financiera</a>
Estrategia Climática	<a href="#">Gestión Ambiental</a>

## 18. INDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
102-1 Nombre de la organización.	<a href="#">Quienes somos</a>
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	<a href="#">Nuestra Empresa</a> <a href="#">Nuestro Retos y Desafíos mas Relevantes 2019</a> <a href="#">Cómo estamos organizados</a> <a href="#">Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales</a> <a href="#">Operación e Inversiones</a> <a href="#">Operación y Mantenimiento</a>
102-12 Iniciativas externas.	<a href="#">Actividades de Gestión Ambiental</a> <a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Operación y Mantenimiento</a>
102-13 Afiliación a asociaciones.	<a href="#">Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales</a>
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	<a href="#">Quienes somos</a> <a href="#">Gestión Comercial</a>
102-4 Ubicación de las operaciones.	<a href="#">Quienes somos</a> <a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Operación y Mantenimiento</a>
102-5 Propiedad y forma jurídica.	<a href="#">Perfil de Organización</a> <a href="#">Auditoria Interna</a>
102-6 Mercados servidos.	<a href="#">Quienes somos</a> <a href="#">Gestión Comercial</a> <a href="#">Operación y Mantenimiento</a>
102-7 Tamaño de la organización.	<a href="#">Quienes somos</a> <a href="#">Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales</a>
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	<a href="#">Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales</a>
102-9 Cadena de suministro.	<a href="#">Impacto de la Contratación</a>
EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	<a href="#">Gestión Comercial</a>
102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-15 - Principales impactos, riesgos y oportunidades.	<a href="#">Entorno y riesgos estratégicos</a> <a href="#">Nuestros retos y desafíos mas relevantes 2019</a>
102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	<a href="#">Nuestra Empresa</a>
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	<a href="#">Auditoria Interna</a>
102-18 Estructura de gobernanza.	<a href="#">Nuestra Empresa</a> <a href="#">Perfil de la Organización</a>
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	<a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Gestión de la Comunicación</a>
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	<a href="#">Entorno y riesgos estratégicos</a>
102-35 Políticas de remuneración.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-36 Proceso para determinar la remuneración.	<a href="#">Perfil de la organización</a>
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	<a href="#">Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales</a>
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	<a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Gestión de la Comunicación</a> <a href="#">Gestión Ambiental</a>
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	Se listan los temas que son mas relevantes para cada grupo de interés. Esto se puede consultar en: <a href="#">Gestión Social</a> <a href="#">Gestión de la Comunicación</a> <a href="#">Gestión Ambiental</a>
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	<a href="#">Gestión Financiera</a>
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	<a href="#">Aspectos materiales y cobertura</a>
102-47 Lista de los temas materiales.	
102-49 Cambios en la elaboración de informes.	<a href="#">Aspectos materiales y cobertura</a>
102-50 Periodo objeto del informe.	<a href="#">Carta del Gerente</a>
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	<a href="#">Punto de contacto para preguntas sobre el informe.</a>
102-55 Índice de contenidos GRI.	<a href="#">Índice de contenidos GRI.</a>



# Somos parte de ti Aguas Regionales

Construcción de la red de acueducto  
aérea en el municipio de Turbo



aguas  
**regionales**<sup>®</sup>

Grupo **epm**